**STANDARDI ZA AKREDITACIJU ZA CENTRE ZA ZAŠTITU MENTALNOG ZDRAVLJA**

* **revizija -**

**Decembar 2016.**

SADRŽAJ

[DIO I - UPRAVLJANJE CMZ 3](#_Toc482626671)

[DIO II - USLUGE TIMA CMZ 10](#_Toc482626672)

[DIO III - MEDICINSKA DOKUMENTACIJA 33](#_Toc482626673)

[DIO IV - OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETA 37](#_Toc482626674)

[DIO V - ČLANOVI TIMA CENTRA ZA ZAŠTITU MENTALNOG ZDRAVLJA 40](#_Toc482626675)

[DIO VI - FIZIČKI FAKTORI 42](#_Toc482626676)

[DIO VII KONTROLA INFEKCIJE 45](#_Toc482626677)

DIO I - UPRAVLJANJE CMZ

**UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA**

**Standard 1.1. Rukovodilac CMZ upravlja ljudskim resursima.**

**Kriterijum 1.1.1 U CMZ postoji razvijen način informisanja novoprimljenog osoblja i obuke o mjerama zaštite na radnom mjestu.**

1. Novozaposleno osoblje se upoznaje sa mjerama lične zaštite kao i zaštite pacijenta i okoline od mogućih rizika zavisno od radnog mjesta, odnosno vrste procesa, o čemu se vodi evidencija (uvid u dokumentaciju, razgovor sa zaposlenima).
2. Dodatno upoznavanje novozaposlenih vrši se sa mjestima sa posebnim rizikom, potrebnim mjerama dodatne zaštite, obaveznim zdravstvenim kontrolama ili drugim medicinskim mjerama zaštite i slično (uvid u dokumentaciju, razgovor sa zaposlenima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju i kroz razgovor sa zaposlenima utvrditi da li se novozaposleno osoblje upoznaje sa mjerama lične zaštite kao i zaštite pacijenata i okoline od mogućih rizika. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni potvrđuju da se novozaposleno osoblje upoznaje sa mjerama lične zaštite kao i zaštite pacijenata i okoline od mogućih rizika, te ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid potpisan dokument upoznavanja novoprimljenog osoblja o mjerama zaštite.
2. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju i kroz razgovor sa zaposlenima utvrditi da li se novozaposleno osoblje koje radi na mjestima sa posebnim rizikom dodatno upoznaje sa potrebnim mjerama dodatne zaštite, obaveznim zdravstvenim kontrolama ili drugim medicinskim mjerama zaštite i slično. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni na mjestima sa posebnim uslovima potvrđuju dodatno upoznavanje sa mjerama zaštite i kontrole, te ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid dokumentacija koja to potvrđuje.

**Standard 1.2. Tim ima definisanu strukturu i procese za pružanje zdravstvenih usluga registrovanoj populaciji.**

**Kriterijum 1.2.1 Članovi tima CMZ imaju jasno definisane uloge i odgovornosti.**

1. Svi članovi tima CMZ imaju formalne nominacije i opise poslova (uvid u dokumentaciju).
2. Tim posjeduje u pisanoj formi listu usluga koje se pružaju u CMZ (uvid u dokumentaciju).
3. Svi članovi tima CMZ su upoznati sa listom usluga koje se pružaju u CMZ (razgovor sa članovima tima).
4. Pacijentima tima je dostupna informacija o uslugama koje pruža tim CMZ putem liste koja je istaknuta na vidnom mjestu ili je omogućen pristup listi (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti od članova tima na uvid dokumentaciju sa opisom poslova za svakog člana tima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivaču stavi na uvid tražena dokumentacija.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima na uvid listu usluga. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivaču stavi na uvid tražena dokumentacija.
3. Ocjenjivač će se u razgovoru sa članovima tima uvjeriti da li su upoznati sa listom usluga koje se pružaju u CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko su svi članovi tima upoznati sa listom usluga.
4. Ocjenjivač će posmatranjem provjeriti da li je lista usluga istaknuta na oglasnoj tabli ili na neki drugi način dostupna pacijentima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivač uvjeri da je lista usluga ili informacija o listi usluga dostupna pacijentima.

**Standard 1.2. Tim ima definisanu strukturu i procese za pružanje zdravstvenih usluga pripadajućoj populaciji.**

**Kriterijum 1.2.2. Tim ima planski pristup u pružanju usluga pripadajućoj populaciji.**

1. Tim CMZ ima godišnji plan rada uključujući ciljeve, prioritete, vremenske okvire, resurse (pregled dokumentacije).
2. Članovi tima CMZ učestvuju u izradi godišnjeg plana rada (razgovor sa članovima tima).
3. Tim radi procjenu realizacije godišnjeg plana rada, najmanje 2 puta godišnje (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid godišnji plan rada od članova tima uključujući ciljeve, prioritete, vremenske okvire, resurse. Indikator je ispunjen ukoliko takav plan postoji i stavi se na uvid ocjenjivačima.
2. Ocjenjivači će pitati članove tima o učešću u izradi godišnjeg plana rada. Indikator je ispunjen ako članovi tima potvrde da učestvuju u izradi plana rada.
3. Ocjenjivači će tražiti na uvid zapisnike sa sastanaka na kojima se vrši evaluacija realizovanih planskih aktivnosti. Indikator je ispunjen ukoliko postoje datirani zapisnici sa takvih sastanaka.

**UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA**

**Standard 1.3 U CMZ postoji sistem upravljanja dokumentima.**

**Kriterijum 1.3.1. U CMZ postoji sistem upravljanja procedurama.**

1. Procedure u CMZ su datirane i revidiraju se najmanje jednom u četiri godine, o čemu postoji zapis (direktan uvid, pregled zapisa).
2. Procedure se nalaze u registru/knjizi procedura, čija je prva strana spisak važećih procedura koje se u njoj nalaze (pregled knjige procedura).
3. Članovi tima imaju pristup procedurama u elektronskoj formi i upoznati su sa svim procedurama koje se odnose na njihov djelokrug rada (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid knjigu procedura i utvrditi da li su važeće verzije procedura datirane unutar četiri godine. Ukoliko nije bilo promjene procedure u skladu sa savremenom praksom, odnosno ukoliko je procedura samo pregledana i nisu napravljene izmjene, ocjenjivači će tražiti na uvid zapis o tome. Indikator je ispunjen ukoliko su procedure datirane i ukoliko postoji zapis da su pregledane najmanje jednom u četiri godine.
2. Ocjenjivači će pregledom registra/knjige procedura utvrditi da li sadrži spisak važećih procedura koje su u primjeni u CMZ, kao i važeće procedure. Indikator je ispunjen ukoliko registar/knjiga procedura sadrži spisak važećih procedura koje su u primjeni u CMZ, kao i važeće procedure.
3. Ocjenjivači će kroz razgovor sa zaposlenima utvrditi da li imaju pristup procedurama u elektronskoj formi, kao i da li su upoznati sa procedurama koje se odnose na njihov djelokrug rada. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni potvrđuju da imaju pristup procedurama u elektronskoj formi, kao i da su upoznati sa procedurama koje se odnose na njihov djelokrug rada.

**UPRAVLJANJE RIZIKOM (NEŽELJENI DOGAĐAJI)**

**Standard 1.4 U CMZ postoji sistem izvještavanja i preduzimanja mjera u slučaju neželjenih događaja.**

**Kriterijum 1.4.1 Članovi tima su upoznati sa situacijama koje se definišu kao neželjeni događaji.**

1. CMZ ima usvojenu proceduru koja definiše neželjene događaje, analizu i sprečavanje ponovljenih neželjenih događaja (pregled knjige procedura).
2. Članovi tima CMZ su upoznati sa procedurom o neželjenim događajima (razgovor sa članovima tima).
3. U CMZ se vodi evidencija o neželjenim događajima koji uključuju, ali se ne ograničavaju na: neočekivanu smrt pacijenta, ubod iglom osoblja, neželjene događaje vezane za lijekove, nesreće na poslu, provale, slučajeve nasilja prema osoblju, nesreće pri rukovanju sa opremom... (pregled dokumentacije).
4. U CMZ se sprovode korektivne mjere nakon analize neželjenih događaja (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži proceduru koja definiše neželjene događaje. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana tražena procedura.
2. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti da opišu proceduru o neželjenim događajima. Indikator je ispunjen ukoliko su svi članovi tima u stanju da opišu proceduru o neželjenim događajima.
3. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju/knjigu incidenata utvrditi da li se vodi evidencija neželjenih događaja. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da postoji pisana evidencija sa potrebnim informacijama o neželjenom događaju (vrsta, vrijeme, mjesto).
4. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima CMZ utvrditi da li se i na koji način sprovode korektivne mjere nakon analize neželjenih događaja. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju i navode korektivne mjere pomoću kojih se vrši minimiziranje rizika i negativnih ishoda.

Standard 1.5 U CMZ se lijekovi i medicinska sredstva čuvaju na siguran način.

Kriterijum 1.5.1.Tim CMZ preduzima mjere kojima je spriječen neovlašćen pristup lijekovima i ostalim materijalima koji se nalaze prostorijama CMZ.

1. Mjesta na kojima se čuvaju lijekovi u CMZ su obezbijeđena a postoji dodatno obezbjeđenje za lijekove koji se čuvaju pod posebnim uslovima (direktno posmatranje).
2. Medicinski dosijei, blokovi za recepte, administrativne knjige i ostali zvanični dokumenti nisu dostupni neovlašćenim licima (direktno posmatranje).
3. Čuvanje i korišćenje lijekova se prati odgovarajućom dokumen­tacijom (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su mjesta na kojima se čuvaju lijekovi i drugi materijal obezbjeđena, npr. zaključavanje ormara i drugih prostorija, a posebno da li postoji dodatno obezbjeđenje za lijekove koji se čuvaju pod posebnim uslovima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivač uvjeri da su preduzete mjere dovoljne za sprečavanje neovlašćenog pristupa.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su medicinski dosijei, blokovi za recepte, administrativne knjige i ostala zvanična dokumentacija nedostupni neovlašćenim licima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivač uvjeri da su medicinski dosijei, blokovi za recepte, administrativne knjige i ostali zvanični dokumenti nedostupni neovlašćenim licima.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li se čuvanje i korišćenje lijekova prati odgovarajućom dokumentacijom. Indikator je ispunjen ukoliko se tražena dokumentacija dostavi na uvid ocjenjivačima.

Standard 1.5 U CMZ se lijekovi i medicinska sredstva čuvaju na siguran način.

Kriterijum 1.5.2 U CMZ se preduzimaju mjere adekvatnog upravljanja zalihama lijekova.

1. Lijekovi i medicinska sredstva se u CMZ čuvaju pod odgovarajućim uslovima (temperatura, vlažnost, zaštita od svjetlosti...), o čemu se vodi evidencija (direktno posmatranje, uvid u evidenciju).
2. U CMZ medicinske sestre/tehničari prate rokove trajanja lijekova i medicinskih sredstava, o čemu vode evidenciju (uvid u evidenciju).
3. U CMZ nisu u primjeni lijekovi i medicinska sredstva kojima je istekao rok upotrebe, lijekovi promijenjenih organoleptičkih osobina, lijekovi oštećene ambalaže, lijekovi za koje je laboratorijskom kontrolom utvrđeno da ne odgovaraju propisanom kvalitetu, te neispravna medicinska sredstva (direktno posmatranje).
4. Farmaceutski otpad se odlaže u adekvatnu ambalažu i čuva odvojeno od lijekova i medicinskih sredstava koji su u upotrebi (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li se lijekovi i medicinska sredstva u CMZ čuvaju pod odgovarajućim uslovima (temperatura, vlažnost, zaštita od svjetlosti...), te da li se o tome vodi evidencija. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivač uvjeri da se lijekovi i medicinska sredstva u CMZ čuvaju pod odgovarajućim uslovima (temperatura, vlažnost, zaštita od svjetlosti...), uz prateću evidenciju (temperaturne liste).
2. Ocjenjivači će tražiti na uvid evidenciju o praćenju rokova lijekova i medicinskih sredstava u CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid ažurirana evidencija o praćenju rokova lijekova i medicinskih sredstava u CMZ.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su u CMZ u upotrebi lijekovi i medicinska sredstva kojima je istekao rok upotrebe, lijekovi promijenjenih organoleptičkih osobina, lijekovi oštećene ambalaže, lijekovi za koje je laboratorijskom kontrolom utvrđeno da ne odgovaraju propisanom kvalitetu, te neispravna medicinska sredstva. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivač uvjeri da u CMZ nisu u upotrebi lijekovi i medicinska sredstva kojima je istekao rok upotrebe, lijekovi promijenjenih organoleptičkih osobina, lijekovi oštećene ambalaže, lijekovi za koje je laboratorijskom kontrolom utvrđeno da ne odgovaraju propisanom kvalitetu, te neispravna medicinska sredstva.
4. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li se farmaceutski otpad odlaže u adekvatnu ambalažu i čuva odvojeno od lijekova i medicinskih sredstava koji su u upotrebi. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da se farmaceutski otpad odlaže u adekvatnu ambalažu i čuva odvojeno od lijekova i medicinskih sredstava koji su u upotrebi.

**PROTIVPOŽARNA ZAŠTITA I ZAŠTITA NA RADU**

**Standard 1.6 U CMZ se primjenjuju odgovarajuće mjere zaštite od požara i zaštite na radu.**

**Kriterijum 1.6.1 U CMZ postoji organizovan način za sprovođenje mjera protivpožarne zaštite.**

1. Svi zaposleni u CMZ su prošli obuku o protivpožarnoj zaštiti i zaštiti na radu i o tome se vodi evidencija (uvid u dokumentaciju).
2. Protivpožarna oprema se redovno provjerava i održava (u skladu sa zakonskim obavezama) i o tome postoji evidencija (uvid u dokumentaciju).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid potvrde o završenoj obuci zaštite od požara i o završenoj obuci za bezbjednost i zaštitu na radu zaposlenih u CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostave na uvid potvrde o završenoj obuci zaštite od požara i o završenoj obuci za bezbjednost i zaštitu na radu zaposlenih u CMZ.
2. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokaz o posljednjem izvršenom kontrolnom servisu protivpožarne opreme od strane ovlaštenog servisa. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid dokaz o posljednjem izvršenom kontrolnom servisu protivpožarne opreme (u skladu sa zakonskim obavezama).

**Standard 1.6 U CMZ se primjenjuju odgovarajuće mjere zaštite od požara i zaštite na radu**

**Kriterijum 1.6.2 U CMZ je definisan i usvojen akt o procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini.**

1. U CMZ postoji akt o procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini (uvid u dokumentaciju - akt o procjeni rizika).
2. U CMZ se sprovodi procjena rizika radnog mjesta i radne sredine, u skladu sa zakonskim obavezama, o čemu se vodi evidencija (uvid u dokumentaciju).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid akt o procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
2. Ocjenjivači će tražiti na uvid evidenciju o sprovedenoj procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini od strane ovlaštene osobe/ustanove, u skladu sa zakonskim obavezama. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.

**OPREMA CENTRA MENTALNO ZDRAVLJE**

Standard 1.7 Medicinska oprema CMZ je odgovarajuća i može obezbijediti pružanje usluga iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabili­tacije i resocijalizacije, na nivou primarne zdravstvene zaštite.

Kriterijum 1.7.1 CMZ ima potrebnu medicinsku opremu za pružanje usluga iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja

1. CMZ raspolaže odgovarajućom opremom i sredstvima potrebnim za obavljanje pregleda u prostorijama za konsultacije, procjenu i terapijski rad (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će se direktnim posmatranjem uvjeriti da li postoji odgovarajuća oprema i sredstva potrebna za preglede u prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad.

Standard 1.7 Medicinska oprema CMZ je odgovarajuća i može obezbijediti pružanje usluga iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije, na nivou primarne zdravstvene zaštite.

Kriterijum 1.7.2 CMZ raspolaže prenosivom opremom za kućne posjete

1. Članovi tima imaju pristup prenosivoj medicinskoj opremi za CMZ, potrebnoj prilikom pregleda, procjene i tretmana u kućnim uslovima kao što su: slušalice, aparat za mjerenje pritiska, neurološki čekić, ručna baterijska lampa – olovka, oprema za održavanje prohodnosti disajnih puteva, anti šok terapija, lijekovi za urgentne slučajeve, šprice i igle raznih veličina, termometar i drugi materijal uključujući recepte, obrasce za intervjue (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi postojanje prenosive medicinske opreme. Indikator je ispunjen ukoliko postoji prenosiva oprema i ako se ista stavi na uvid ocjenjivaču.

DIO II - USLUGE TIMA CMZ

UGE

**DOSTUPNOST USLUGA**

Standard 2.1 Svi pacijenti CMZ dobijaju blagovremenu zdravstvenu njegu i savjet u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem i potrebama.

Kriterijum 2.1.1 Tim CMZ ima trijažni sistem koji omogućava pružanje usluga pacijentima sa mentalnim poremećajima ili oboljenjima koja, prema principima savremene psihijatrije, spadaju u hitna stanja i predstavljaju prioritet za tretman.

1. Tim ima spisak hitnih stanja iz oblasti mentalnih poremećaja i oboljenja koja se tretiraju u CMZ (pregled dokumentacije).
2. Za najmanje navedena hitna stanja iz oblasti mentalnih poremećaja i oboljenja postoje algoritmi zbrinjavanja:

* Stanja psihomotornog nemira i agresivnosti,
* Suicidalna stanja,
* Delirantna stanja,
* Akutna stanja straha.

(pregled dokumentacije).

1. Članovi tima opisuju algoritme za zbrinjavanje hitnih stanja iz oblasti mentalnih poremećaja i oboljenja (razgovor sa članovima tima).
2. Članovi tima su obučeni za tretman hitnih medicinskih stanja (razgovor sa članovima tima, pregled dokumenata).
3. Članovi tima CMZ imaju pristup setu za hitne intervencije (aparat za kiseonik sa rezervnom bocom, komplet za terapiju anafilaktičkog šoka, set za reanimaciju), i upoznati su sa sadržajem, lokacijom i načinom primjene seta (direktno posmatranje, razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će pregledati spisak hitnih stanja iz oblasti mentalnih poremećaja i oboljenja koja se tretiraju u CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.

B. Ocjenjivači će pregledati algoritme za zbrinjavanje hitnih stanja iz oblasti mentalnih poremećaja i oboljenja, najmanje za: stanja psihomotornog nemira i agresivnosti, suicidalna stanja, delirantna stanja, akutna stanja straha. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostave na uvid algoritmi za zbrinjavanje hitnih stanja iz oblasti mentalnih poremećaja i oboljenja, koji uključuju, ali se ne ograničavaju na najmanje navedena stanja.

C. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu algoritme zbrinjavanja pacijenata sa hitnim stanjima iz oblasti mentalnih poremećaja i oboljenja. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju algoritme zbrinjavanja pacijenata sa hitnim stanjima iz oblasti mentalnih poremećaja i oboljenja.

D. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi koju obuku su imali iz urgentne medicine i pružanja hitne medicinske pomoći, te pregledati sertifikate o završenoj obuci za sve članove tima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrde i pokažu na uvid sertifikat o završenoj obuci u posljednje 4 godine.

E. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li tim CMZ ima pristup setu za hitne intervencije (aparat za kiseonik sa rezervnom bocom, komplet za terapiju anafilaktičkog šoka, set za reanimaciju), a razgovorom sa članovima tima da li znaju sadržaj, lokaciju i način primjene seta za hitne intervencije. Indikator je ispunjen ukoliko tim CMZ ima pristup setu za hitne intervencije, te ukoliko su članovi tima upoznati sa sadržajem, lokacijom i načinom primjene seta za hitne intervencije.

Standard 2.1 Svi pacijenti CMZ dobijaju blagovremenu zdravstvenu njegu i savjet u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem i potrebama.

Kriterijum 2.1.2. Tim CMZ obezbjeđuje pružanje usluga iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije u ambulantnim uslovima u direktnom radu sa pacijentima.

1. Tim CMZ obezbjeđuje pružanje usluga iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije u ambulantnim uslovima u direktnom radu sa pacijentima ili zakonskim starateljima 30 sati tokom radne nedjelje (razgovor sa članovima tima).
2. Na oglasnoj tabli postoji informacija o redovnom radnom vremenu uključujući i telefonske brojeve na koje pacijenti ili zakonski staratelji mogu dobiti dodatne informacije (direktno posmatranje).
3. Postoji obavještenje, vidljivo izvan ustanove, na kojem se nalazi informacija o radnom vremenu tima CMZ, te telefonski broj CMZ (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima CMZ steći uvid na koji način je tokom radne nedjelje obezbjeđeno pružanje usluga iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije u ambulantnim uslovima u direktnom radu sa pacijentima i/ili zakonskim starateljima. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači dobiju na uvid odluku menadžmenta o radnom vremenu CMZ, koja predviđa radno vrijeme od 30 sati tokom radne nedjelje.

B. Ocjenjivač će se direktnim pregledom oglasne table uvjeriti da li postoji informacija o redovnom radnom vremenu uključujući i telefonske brojeve na koje pacijenti i/ili zakonski staratelji mogu dobiti dodatne informacije. Indikator je ispunjen ukoliko je informacija prisutna na oglasnoj tabli.

C. Ocjenjivači će provjeriti da li postoji obavještenje, vidljivo izvan ustanove na kojem se nalazi informacija o radnom vremenu tima CMZ, te telefonski broj CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko takvo obavještenje postoji.

Standard 2.1 Svi pacijenti CMZ dobijaju blagovremenu zdravstvenu njegu i savjet u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem i potrebama.

Kriterijum 2.1.3 Pacijenti koji su upućeni u CMZ ili koji se samoinicijativno jave u CMZ, mogu dobiti konsultaciju/pregled za nehitne medicinske probleme sa ljekarom ili drugim članom tima u roku od 7 radnih dana.

1. CMZ raspolaže procedurom o zakazivanju pacijenata u CMZ koja opisuje na koji način i kako se zakazuju pacijenti na pregled/konsultaciju kod psihijatra/neuropsihijatra ili drugog člana tima (pregled dokumentacije).
2. Svi članovi tima CMZ upoznati su sa procedurom o zakazivanju pacijenata na pregled/konsultaciju kod psihijatra/neuropsihijatra ili drugog člana tima i pridržavaju se iste u svakodnevnom radu (razgovor sa članovima tima).
3. U CMZ-u se uredno vodi evidencija zakazanih konsultacija i pregleda koja pruža jasan uvid o dužini čekanja pacijenata na pregled/konsultaciju kod psihijatra/neuropsihijatra ili drugog člana tima, a koja ne prelazi 7 radnih dana od dana kada je pregled/konsultacija zatražena (pregled evidencije telefonskih poziva i zakazanih pregleda, razgovor sa članovima tima).
4. Pacijenti ili zakonski staratelji izjavljuju da za nehitne medicinske probleme mogu dobiti konsultaciju/pregled kod psihijatra/neu­ro­psihijatra ili drugog člana tima ovisno od potrebe pacijenta u roku od 7 radnih dana, ukoliko su zakazali konsultaciju/pregled (razgovor sa pacijentima ili zakonskim starateljima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid proceduru o zakazivanju pregleda/konsultacija pacijenata u CMZ, koja može biti sastavni dio dokumenta u kome je opisan postupak rada u CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena procedura i ukoliko procedura jasno opisuje način zakazivanja pacijenata u CMZ-u.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su upoznati sa procedurom o zakazivanju pregleda pacijenata u CMZ-u. Indikator je ispunjen ukoliko su članovi tima upoznati sa načinom zakazivanja pacijenata na pregled/konsultaciju u CMZ-u.
3. Ocjenjivači će pregledati evidenciju telefonskih poziva i zakazivanja pregleda radi sticanja uvida u dužinu čekanja pacijenata od momenta telefonskog poziva ili ličnog zakazivanja do momenta kada su ili će biti primljeni na pregled/konsultaciju kod psihijatra/neuropsihijatra ili drugog člana tima. Indikator je ispunjen ukoliko se iz evidencija poziva i zakazanih pregleda zaključuje da čekanje na termin za pregled ne prelazi 7 radnih dana od dana kada je pregled/konsultacija zatražen.
4. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa pacijentima/zakonskim starateljima uvjeriti u dužinu čekanja od momenta zakazivanja do termina pregleda, a zatim pregledati izvještaj o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata. Najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja, kojima je usmeno postavljeno ovo pitanje treba dati potvrdan odgovor, i u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje treba biti potvrdno da bi ovaj indikator bio ispunjen.

Standard 2.1 Svi pacijenti CMZ dobijaju blagovremenu zdravstvenu njegu i savjet u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem i potrebama.

Kriterijum 2.1.4 Tim CMZ ima fleksibilan sistem zakazivanja pregleda da bi se zadovoljili pacijenti ili zakonski staratelji kojima je potrebna duža konsultacija/procjena/pregled.

1. Članovi tima CMZ opisuju da postoji mogućnost za pacijente kojima su potrebne duže konsultacije da dobiju potrebno vrijeme za konsultaciju kod psihijatra/neuropsihijatra i drugih članova tima, ali najduže do 60 minuta (razgovor sa članovima tima).
2. Evidencija zakazivanja pregleda omogućuje da pacijenti ili zakonski staratelji kojima trebaju duže konsultacije/procjena/ pregled zakažu duži pregled (pregled evidencije zakazivanja konsultacija/procjena/pregleda).
3. Pacijenti ili zakonski staratelji koji čekaju, a imaju zakazan pregled, obavještavaju se o razlogu kašnjenja (razgovor sa članovima tima, razgovor sa pacijentima ili zakonskim starateljima i pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima CMZ utvrditi da li se i kada i na koji način omogućava pacijentima ili zakonskim starateljima da dobiju duže konsultacije/procjenu/pregled ali najduže do 60 minuta. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrde da pacijenti ili zakonski staratelji mogu dobiti potrebno vrijeme za duže konsultacije.

B. Ocjenjivači će pregledati evidenciju telefonskih poziva i zakazivanja konsultacija/pro­cjena/pregleda da se uvjere da je pacijentima ili zakonskim starateljima omogućeno da dobiju dužu konsultaciju/procjenu/pregled. Indikator je ispunjen ukoliko u knjizi evidencije postoje upisani pacijenti kojima je pružena mogućnost da koriste vrijeme duže konsultacije/procjene/pregleda.

C. Ocjenjivači će pitati članove tima kako oni informišu pacijente ili zakonske staratelje koji čekaju o kašnjenju te će razgovarati sa pacijentima ili zakonskim starateljima i pregledati izvještaj o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata da se uvjere da su pacijenti ili zakonski staratelji informisani o razlozima čekanja. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.1 Svi pacijenti CMZ dobijaju blagovremenu zdravstvenu njegu i savjet u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem i potrebama.

Kriterijum 2.1.5 CMZ ima telekomunikacijski sistem koji odgovara njegovim potrebama. Centar ima telefonski sistem sa dovoljnim kapacitetom primanja poziva (direktno posmatranje, razgovor sa članovima tima).

1. Pacijenti CMZ izjavljuju da nije teško uspostaviti telefonsku vezu sa timom (razgovor sa pacijentima, pregled dokumentacije).
2. Tim CMZ ima pristup faksu kao i računaru za elektronsku komunikaciju (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem i razgovorom sa članovima tima CMZ ocijeniti da li tim ima telefonski sistem sa dovoljnim kapacitetom poziva. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da tim ima telefonski sistem sa dovoljnim kapacitetom.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa pacijentima/zakonskim starateljima i pregledom izvještaja o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata ocijeniti da li su zadovoljni sa mogućnošću ostvarenja telefonskog kontakta sa timom CMZ. Najmanje 3 od 5 pacijenata i/ili zakonskih staratelja kojima je usmeno postavljeno ovo pitanje treba dati potvrdan, i u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje treba biti potvrdno da bi indikator bio ispunjen.

C. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li tim ima pristup faksu kao i računaru za elektronsku komunikaciju. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da članovi tima imaju pristup faksu i računaru sa elektronskom komunikacijom.

Standard 2.1 Svi pacijenti CMZ dobijaju blagovremenu zdravstvenu njegu i savjet u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem i potrebama.

Kriterijum 2.1.6 Informaciju ili savjet o svom stanju ili liječenju pacijenti ili zakonski staratelji mogu dobiti putem telefona.

1. Tim ima proceduru o primanju telefonskih poziva pacijenata, zakonskih staratelja i saradnika kao i uzvraćanju istih kojom je jasno definisano ko, kada, na koji način i koju vrstu informacija može dati pacijentu/zakonskom staratelju (pregled dokumentacije).
2. Članovi tima CMZ su upoznati sa sadržajem procedure i potvrđuju da prihvataju telefonske pozive pacijenata, zakonskih staratelja i saradnika ili im uzvraćaju pozive kada je to potrebno (razgovor sa članovima tima).
3. Pacijenti i zakonski staratelji kao i saradnici za koje postoji pismena saglasnost pacijenta izjavljuju da mogu dobiti informaciju ili savjet o svom stanju i liječenju putem telefona (pregled dokumentacije, razgovor sa pacijentima).
4. Postoji dokaz telefonskog kontakta članova tima sa pacijentima, zakonskim starateljima i saradnicima (pregled evidencije telefonskih poziva).
5. Na oglasnoj tabli postoji informacija o načinu primanja i uzvraćanja poziva pacijenata, zakonskih staratelja i saradnika (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će tražiti na uvid proceduru kojom je regulisano primanje i uzvraćanje telefonskih poziva pacijentima/zakonskim starateljima ili saradnicima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid procedura kojom je regulisan način primanja i uzvraćanja poziva pacijentima ili zakonskim starateljima.

B. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa članovima tima CMZ uvjeriti da li prihvataju i uzvraćaju telefonske pozive pacijenata, zakonskih staratelja i saradnika, te ko i koje informacije može da da pacijentu prilikom telefonskog poziva. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrde da primaju i uzvraćaju telefonske pozive pacijenata, i ukoliko mogu opisati informacije ko, kome i koju vrstu informacije može dati telefonskim putem.

C. Ocjenjivači će razgovarati sa pacijentima ili zakonskim starateljima i u čekaonici pregledati izvještaj o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata/zakonskih staratelja da bi se utvrdilo da li pacijenti ili zakonski staratelji mogu dobiti informaciju ili savjet o svom stanju ili liječenju putem telefona. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

D. Ocjenjivači će tražiti na uvid evidenciju telefonskih konsultacija radi utvrđivanja telefonskih kontakata između pacijenata, zakonskih staratelja ili saradnika i članova tima CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko postoji dokaz o telefonskim konsultacijama (pisana evidencija, pregled medicinskog dosijea).

E. Ocjenjivači će pregledati oglasnu tablu i utvrditi da li na njoj postoji informacija o načinu primanja i uzvraćanju poziva pacijentima ili zakonskim starateljima. Indikator je ispunjen ukoliko na oglasnoj tabli postoji informacija o načinu primanja i uzvraćanju poziva pacijentima ili zakonskim starateljima.

Standard 2.1 Svi pacijenti CMZ dobijaju blagovremenu zdravstvenu njegu i savjet u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem i potrebama.

Kriterijum 2.1.7 Tim CMZ obavlja kućne ili druge planirane posjete na području za koje je nadležan.

1. Tim ima proceduru o kućnim i drugim planiranim posjetama (pregled knjige procedura).
2. Psihijatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima su upoznati sa procedurom o kućnim posjetama ili drugim planiranim posjetama i mogu opisati situacije u kojima se posjeta obavlja, uključujući i informaciju o nadležnosti CMZ i vrste problema koji zahtijevaju posjete (razgovor sa članovima tima).
3. Pacijenti ili zakonski staratelji su upoznati sa procedurom CMZ-a o pružanju kućnih i drugih planiranih posjeta (pregled dokumentacije, razgovor sa pacijentima ili zakonskim starateljima).
4. Postoji dokaz o izvršenoj kućnoj ili drugoj planiranoj posjeti u knjizi kućnih posjeta i medicinskim dosijeima (pregled dokumentacije).
5. Članovi tima CMZ pored kućnih posjeta obavljaju i druge planirane posjete kao što su posjete osobama koje su liječene ili se nalaze pod stručnim nadzorom CMZ, a smještene su u „zaštićenim ustanovima“, zaštićenim radionicama i komunama, na radnim mjestima uz saglasnost pacijenta ili zakonskog staratelja i u drugim ustanovama na području za koje je nadležan CMZ (razgovor sa članovima tima, pregled medicinskog dosijea).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid procedura o kućnim ili drugim planiranim posjetama.

B. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa psihijatrom/neuropsihijatrom i drugim članovima tima uvjeriti da tim CMZ-a obavlja i na koji način kućne i druge planirane posjete za svoje pacijente. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač dobije potvrdne odgovore od članova tima.

C. Ocjenjivači će razgovarati sa pacijentima ili zakonskim starateljima u čekaonici, te pregledati izvještaj o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata da bi se utvrdilo da li su pacijenti ili zakonski staratelji upoznati sa procedurom tima o pružanju kućnih ili drugih planiranih posjeta. Najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je usmeno postavljeno ovo pitanje treba dati potvrdan odgovor, i u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje treba biti potvrdno da bi indikator bio ispunjen.

D. Ocjenjivači će pregledati medicinske dosijee pacijenata i uvjeriti se da li postoji dokaz o kućnoj posjeti pacijentu ili drugoj planiranoj posjeti. Indikator je ispunjen ukoliko u medicinskom dosijeu postoji zapis da je izvršena planirana kućna ili druga posjeta.

E. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa psihijatrom/neuropsihijatrom i drugim članovima tima uvjeriti da li na području koje pokriva CMZ postoje „zaštićene ustanove“, i ukoliko postoje da li tim CMZ obavljaja planirane posjete svojim pacijentima u navedenim oblicima smještaja. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrde da osim kućnih obavljaju i druge planirane posjete u posebnim oblicima smještaja, „zaštićenim ustanovama“.

**INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA SA PACIJENTOM**

Standard 2.2 Tim CMZ otvoreno komunicira sa pacijentima, zakonskim starateljima ili njihovim saradnicima.

Kriterijum 2.2.1 Tim CMZ obezbjeđjuje pacijentima, zakonskim starateljima i saradnicima adekvatne informacije o organizaciji rada timova iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.

1. Oglasna tabla je na raspolaganju pacijentima, zakonskim stara­te­ljima i saradnicima i trebala bi sadržati najmanje sljedeće informacije:

* adresu i broj telefona CMZ
* radno vrijeme CMZ
* raspored aktivnosti u CMZ
* broj SOS telefona ako isti postoji u CMZ

(direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati oglasnu tablu i ustanoviti da li ona sadrži sve potrebne informacije. Indikator je ispunjen ukoliko oglasna tabla sadrži potrebne informacije koje se traže u kriterijumu.

Standard 2.2 Tim CMZ otvoreno komunicira sa pacijentima, zakonskim starateljima ili njihovim saradnicima.

Kriterijum 2.2.2 Trajanje pregleda, konsultacije i drugih dijagnostičkih postupaka i terapijskih procedura kod psihijatra/neuropsihijatra i drugih čla­nova tima traje dovoljno dugo da obezbijedi kvalitetnu zdrav­stvenu uslugu.

1. Prosječan broj pacijenata pregledanih kod psihijatra/neuropsihijatra i drugih članova tima u vremenskom periodu od sat vremena iznosi najviše 2 pacijenta (razgovor sa psihijatrom/neuropsihijatrom i drugim članovima tima, pregled rasporeda pregleda, pregled protokola).
2. Tokom pregleda, konsultacija i drugih dijagnostičkih postupaka i terapijskih procedura psihijatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima posvećuju dovoljno vremena i pažnje pacijentu i/ili zakonskom staratelju ili saradniku koji je uključen u tretman (razgovor sa pacijentima i/ili zakonskim starateljima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će razgovarati sa psihijatrom/neuropsihijatrom i drugim članovima tima, pregledati rasporede pregleda, konsultacija i drugih dijagnostičkih postupaka i terapijskih procedura da bi utvrdili koji je prosječan broj pacijenata koje primi psihijatar/neuropsihijatar ili drugi član tima u toku sat vremena. Indikator je ispunjen ukoliko u protokolu ili u knjizi zakazanih pregleda/konsultacija broj pacijenata pregledanih u sat vremena iznosi maksimalno 2 pacijenta.

B. Ocjenjivači će razgovarati sa pacijentima, zakonskim starateljima ili saradnicima koji su uključeni u tretman u CMZ, te pregledati izvještaj o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata kako bi se utvrdilo da li tokom pregleda, konsultacija i drugih dijagnostičkih postupaka i terapijskih procedura psihijatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima posvećuju dovoljno vremena i pažnje pacijentu. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.2 Tim CMZ otvoreno komunicira sa pacijentima, zakonskim starate­ljima ili njihovim saradnicima.

Kriterijum 2.2.3 Pacijenti CMZ, zakonski staratelji, ili saradnici koji su uključeni u tretman dobijaju dovoljno informacija vezanih za pretrage ili tretmane.

1. Članovi tima CMZ informišu pacijente, zakonske staratelje ili saradnike koji su uključeni u tretman o svrsi, važnosti, koristima i rizicima predložene terapije, tretmana ili pretraga (razgovor sa psihijatrom/neuropsihijatrom i drugim članovima tima).
2. Pacijenti CMZ, saradnici ili zakonski staratelji koji su uključeni u tretman potvrđuju da dobijaju dovoljno informacija o svrsi, važnosti, koristi i rizicima predložene pretrage, terapije ili tretmana koje je predložio psihijatar/neuropsihijatar ili drugi član tima, te da im je na taj način olakšano donošenje odluke o liječenju (razgovor sa pacijentima, zakonskim starateljima ili saradnicima koji su uključeni u tretman, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će od psihijatra/neuropsihijatra i drugih članova tima CMZ tražiti da opišu kako informišu pacijente, zakonske staratelje i saradnike koji su uključeni u tretman o svrsi, važnosti, koristima i rizicima predložene pretrage ili tretmana. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač procijeni da članovi tima CMZ daju dovoljno informacija o svrsi, važnosti, koristima i rizicima predložene pretrage, terapije i/ili tretmana.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa pacijentima, zakonskim starateljima ili saradnicima koji su uključeni u tretman i pregledom izvještaja o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata utvrditi da li dobijaju od članova tima CMZ informacije o svrsi, važnosti, koristi i riziku pretrage ili tretmana koje je predložio psihija­tar/neuropsihijatar ili drugi članovi tima. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.2 Tim CMZ otvoreno komunicira sa pacijentima, zakonskim starateljima ili njihovim saradnicima.

Kriterijum 2.2.4 Pacijenti CMZ, zakonski staratelji ili saradnici koji su uključeni u tretman imaju mogućnost da dobiju informaciju o vanrednim zdravstvenim uslugama i posljedičnim troškovima.

1. Tim CMZ ima pisani dokument u kojem se nalaze informacije o vanrednim uslugama - ko i gdje pruža preporučene usluge sa brojem telefona za detaljnije informacije (cijena, zakazivanje pregleda, pretraga, itd).
2. Članovi tima su upoznati sa sadržajem dokumenta koji definiše na koji način se pacijenti, zakonski staratelji ili saradnici koji su uključeni u tretman mogu informisati o vanrednim zdravstvenim uslugama i dodatnim troškovima pretraga/procedu­ra/lijekova (razgovor sa članovima tima).
3. Oglasna tabla ili obavještenje u čekaonici CMZ sadrži informacije o najčešće preporučenim drugim, vanrednim uslugama i dodatnim troškovima – o kojim se uslugama radi, gdje se iste mogu dobiti i ko ih pruža (direktno posmatranje).
4. Pacijenti CMZ, zakonski staratelji ili saradnici koji su uključeni u tretman potvrđuju da od članova tima CMZ dobijaju informacije o vanrednim uslugama i vanrednim troškovima vezanim za njihovo liječenje (razgovor sa pacijentima zakonskim starateljima ili saradnicima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će tražiti na uvid pisani dokument u kojem se nalaze informacije o vanrednim uslugama - ko i gdje pruža preporučene usluge, sa brojem telefona za detaljnije informacije (cijena, zakazivanje pregleda, pretraga, itd). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid traženi dokument.

B. Ocjenjivači će razgovarati sa članovima tima da bi utvrdili na koji način se pacijenti ili zakonski staratelji mogu informisati o vanrednim zdravstvenim uslugama i dodatnim troškovima pretraga, procedura, lijekova. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima ocjenjivačima opišu način na koji pružaju tražene informacije pacijentima ili njihovim zakonskim starateljima.

C. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li oglasna tabla sadrži informacije o vanrednim uslugama i dodatnim troškovima pretraga, procedura, lijekova – gdje se isti mogu dobiti i ko ih pruža. Indikator je ispunjen ukoliko obavještenje sadrži tu informaciju.

D. Ocjenjivači će kroz razgovor sa pacijentima, zakonskim starateljima ili saradnicima koji su uključeni u tretman i pregledom izvještaja o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenta utvrditi da su isti obavješteni o mogućim vanrednim uslugama kao i troškovima vanrednih pretraga, tretmana, lijekova. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.3 Tim CMZ sarađuje sa zdravstvenim i drugim ustanovama iz svog okruženja radi uspostavljanja koordinacije i integracije usluga

Kriterijum 2.3.1 Tim CMZ je upoznat sa radom i sarađuje sa zdravstvenim ustanovama iz svog okruženja

1. Članovi tima CMZ su upoznati sa postojanjem i radom drugih zdrav­stvenih ustanova u okruženju kao što su dijagnostički centri, bolnice, drugi centri za mentalno zdravlje (razgovor sa članovima tima).
2. Tim CMZ ima napisan protokol ili smjernice o saradnji sa prethodno navedenim ustanovama u cilju uspješnijeg liječenja, rehabilitacije i resocijalizacije pacijenta, i poboljšanja kontinuiteta zajedničkog praćenja pacijenata sa mentalnim poremećаjima i oboljenjima (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).
3. Tim CMZ održava redovne periodične (tromjesečne) sastanke sa predstavnicima gore navedenih ustanova sa kojima najčešće sarađuje (pregled zapisnika).
4. Postoji dokaz o saradnji sa prethodno navedenim ustanovama u cilju uspješnijeg liječenja rehabilitacije i resocijalizacije pacijenata i poboljšanja kontinuiteta zajedničkog praćenja pacijenata sa mentalnim poremećаjima i oboljenjima (pisana preporuka u sklopu nalaza psihijatra/neuropsihijatra, evidencija u protokolu, dopis ustanove).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa članovima tima CMZ uvjeriti da su svi upoznati sa postojanjem i radom zdrav­stvenih ustanova u okruženju. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivaču daju informacije o zdravstvenim ustanovama u okruženju.

B. Ocjenjivači će tražiti na uvid potpisane sporazum/protokol o saradnji sa zdravstvenim ustanovama iz okruženja i kroz razgovor sa članovima tima će se uvjeriti da su svi upoznati s načinom saradnje sa navedenim ustanovama. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid potpisani protokoli o saradnji i ukoliko su članovi tima u stanju da opišu način saradnje sa istim.

C. Ocjenjivači će tražiti na uvid zapisnike sa periodičnih sastanaka sa ustanovama sa kojima CMZ ima potpisan protokol o saradnji. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid zapisi sa održanih sastanaka.

D. Ocjenjivači će pregledati raspoloživu dokumentaciju odnosno pisanu evidenciju koja svjedoči o kontaktima i saradnji sa drugim ustanovama i organizacijama navedenim u prethodnom kriterijumu. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima predoči pisani trag u medicinskoj dokumentaciji o takvim kontaktima i saradnji.

Standard 2.3 Tim CMZ sarađuje sa zdravstvenim i drugim ustanovama iz svog okruženja radi uspostavljanja koordinacije i integracije usluga

Kriterijum 2.3.2 Tim CMZ je upoznat sa radom i sarađuje sa socijalnim ustanovama iz svog okruženja.

1. Članovi tima CMZ su upoznati sa postojanjem socijalnih ustanova u okruženju kao što su Centar za socijalni rad, socijalne komune, zaštićene kuće, socijalna preduzeća i dr. (razgovor sa članovima tima).
2. Tim CMZ ima napisan protokol ili smjernice o saradnji sa prethodno navedenim ustanovama (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).
3. Tim CMZ održava redovne periodične (tromjesečne) sastanke sa predstavnicima gore navedenih ustanova sa kojima najčešće sarađuje (pregled zapisnika).
4. Postoji dokaz o saradnji sa prethodno navedenim ustanovama u cilju uspješnijeg liječenja, rehabilitacije i resocijalizacije pacijenata (pisana preporuka u sklopu nalaza psihijatra/neuropsihijatra, evidencija u protokolu, dopis ustanove).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa članovima tima CMZ uvjeriti da su svi upoznati sa postojanjem i radom ustanove socijalne zaštite iz svog okruženja. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima, ocjenjivaču daju informacije o postojanju i radu ustanova socijalne zaštite.

B. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid potpisane sporazum/protokol o saradnji sa ustanovama socijalne zaštite iz okruženja, i kroz razgovor sa članovima tima će se uvjeriti da su svi upoznati o načinu saradnje sa navedenim ustanovama. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave o na uvid potpisani protokoli o saradnji i ukoliko su članovi tima u stanju da opišu način saradnje sa istim.

C. Ocjenjivači će tražiti na uvid zapisnike sa periodičnih sastanaka sa ustanovama sa kojima CMZ ima potpisan protokol o saradnji. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid zapisi sa održanih sastanaka.

D. Ocjenjivači će pregledati raspoloživu dokumentaciju odnosno pisanu evidenciju koja svjedoči o kontaktima i saradnji sa drugim ustanovama i organizacijama navedenim u prethodnom kriterijumu. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima predoči pisani trag u medicinskoj dokumentaciji o takvim kontaktima i saradnji.

Standard 2.3 Tim CMZ sarađuje sa zdravstvenim i drugim ustanovama iz svog okruženja radi uspostavljanja koordinacije i integracije usluga

Kriterijum 2.3.3 Tim CMZ sarađuje sa ostalim službama doma zdravlja a posebno sa timovima i ambulantama porodične medicine na području za koje je nadležan CMZ u cilju uspješnijeg liječenja, rehabilitacije i resocijalizacije i redukcije stigme pacijenata.

1. Članovi tima CMZ su upoznati sa organizacijom, dijagnostičkim i terapijskim mogućnostima ostalih službi doma zdravlja i usko sarađuju sa istim, u cilju rješavanja zdravstvenih potreba pacijenata CMZ, kao i u cilju rješavanja potreba iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja pacijenata drugih službi doma zdravlja (razgovor sa članovima tima).
2. Članovi tima CMZ organizuju redovne sastanke sa timovima/ambulantama poro­dične medicine radi kreiranja zajedničkih protokola i smjernica, a u cilju poboljšanja rješavanja zdravstvenih pot­reba iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, kao i rješavanja najčešćih problema pacijenata iz navedene oblasti, uspješnijeg liječenja, rehabilitacije, resocijalizacije i uspostavljanja kontinuiteta zajed­ničkog praćenja pacijenata sa mentalnim poremećajima, i o tome vode evidenciju (pregled zapisnika sa sastanaka, protokoli i smjernice).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa članovima tima CMZ uvjeriti da su upoznati sa postojanjem i organizacijom rada ostalih službi doma zdravlja ili ambulante porodične medicine, te će tražiti da opišu način saradnje sa njima. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač od članova tima dobije informacije o organizaciji rada službi u domu zdravlja i ukoliko opišu na koji način ostvaruju saradnju sa njima.

B. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa članovima CMZ uvjeriti da se sa timovima/ambulantama porodične medicine organizuju zajednički sastanci i kreiraju zajednički protokoli i smjernice u cilju poboljšanja rješavanja zdravstvenih potreba iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja kao i rješavanja najčešćih problema pacijenata iz navedene oblasti, te tražiti na uvid zapisnik sa održanih sastanaka. Indikator je ispunjen ukoliko postoje zapisnici sa održanih sastanaka i ukoliko članovi tima mogu opisati način saradnje.

Standard 2.3 Tim CMZ sarađuje sa zdravstvenim i drugim ustanovama iz svog okruženja radi uspostavljanja koordinacije i integracije usluga

**Kriterijum 2.3.4 Tim CMZ je upoznat sa radom ustanova iz svog okruženja koje se bave prevencijom, liječenjem i rehabilitacijom i resocijalizacijom djece i mladih.**

1. Članovi tima CMZ su upoznati sa postojanjem ustanova koje se bave prevencijom, liječenjem, rehabilitacijom i resocijalizacijom djece i mladih u okruženju kao što su savjetovališta za djecu i mlade, dječiji dispanzeri, odjeljenje dječije psihijatrije, dnevni centri za djecu i mlade i drugo (razgovor sa članovima tima).
2. Tim CMZ ima napisan protokol ili smjernice o saradnji sa prethodno navedenim ustanovama (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).
3. Tim CMZ održava redovne periodične (tromjesečne) sastanke sa predstavnicima gore navedenih ustanova sa kojima najčešće sarađuje (pregled zapisnika).
4. Postoji dokaz o saradnji sa prethodno navedenim ustanovama u cilju uspješnije prevencije, liječenja, rehabilitacije i resocijalizacije pacijenata (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa članovima tima CMZ uvjeriti da su upoznati sa postojanjem i radom ustanova koje se bave prevencijom, liječenjem, rehabilitacijom i resocijalizacijom djece i mladih u okruženju. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima ocjenjivaču daju informacije o postojanju i radu pomenutih ustanova.

B. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid potpisane sporazum/protokol o saradnji sa zdravstvenim ustanovama iz okruženja kao i da opišu način saradnje sa njima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid potpisani protokoli o saradnji i ukoliko se ocjenjivač uvjeri da su članovi tima upoznati sa načinom saradnje sa istim.

C. Ocjenjivači će tražiti na uvid zapisnike sa periodičnih sastanaka sa ustanovama sa kojima CMZ ima potpisan protokol o saradnji. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid zapisi sa održanih sastanaka.

D. Ocjenjivači će pregledati raspoloživu dokumentaciju odnosno pisanu evidenciju koja svjedoči o kontaktima i saradnji sa drugim ustanovama i prethodno navedenim organizacijama. Indikator je ispunjen ukoliko postoji pisani trag u medicinskoj dokumentaciji o takvim kontaktima i saradnji.

Standard 2.3 Tim CMZ sarađuje sa zdravstvenim i drugim ustanovama iz svog okruženja radi uspostavljanja koordinacije i integracije usluga

Kriterijum 2.3.5 Tim CMZ je upoznat sa postojanjem i radom drugih vladinih, javnih i nevladinih ustanova i organizacija iz svog okruženja i po potrebi sarađuje sa njima.

1. Članovi tima CMZ su upoznati sa postojanjem i radom drugih državnih ustanova u okruženju kao što su škole, sud, stanica javne bezbijednosti, ustanove za zaštitu starijih osoba, ustanove za zaštitu lica sa onesposobljenjem, jedinice i odjeljenja lokalne uprave te nevladine orga­nizacije i udruženja i dr. (razgovor sa članovima tima).
2. CMZ ima potpisane protokole ili smjernice o saradnji sa vladinim i nevladinim organizacijama sa ustanovama i orga­nizacijama i udruženjima značajnim za unapređenje mentalnog zdravlja, a sa kojim prioritetno sarađuju (razgovor sa članovima tima, sporazuma/protokola o saradnji).
3. Tim CMZ održava periodične sastanke sa vladinim i nevladinim ustanovama i orga­nizacijama i udruženjima sa kojima ima potpisan protokol o saradnji (razgovor sa članovima tima, pregled zapisnika, sporazuma/protokola o saradnji).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa članovima tima CMZ uvjeriti da li su upoznati sa postajanjem i radom drugih vladinih, javnih i nevladinih ustanova i organizacija iz svog okruženja. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima ocjenjivaču daju informacije o postojanju i radu pomenutih ustanova.

B. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid potpisane sporazum/protokol o saradnji sa vladinim i nevladinim ustanovama i orga­nizacijama i udruženjima iz okruženja kao i da opišu način saradnje sa njima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid potpisani protokoli o sardanji i ukoliko se ocjenjivač uvjeri da su članovi tima upoznati sa načinom saradnje sa istim.

C. Ocjenjivači će tražiti na uvid zapisnike sa periodičnih sastanaka sa ustanovama sa kojima CMZ ima potpisan protokol o saradnji. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid zapisi sa održanih sastanaka.

**KLINIČKI TRETMAN**

Standard 2.4 Tim CMZ pruža klinički tretman pacijentima iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.

Kriterijum 2.4.1 Tim CMZ obezbjeđuje tretman uobičajenih stanja i oboljenja u skladu sa dokumentima savremene prakse iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.

1. CMZ ima pristup trenutno važećim vodičima, smjernicama ili drugim dokumentima savremene prakse iz oblasti mentalnog zdravlja, zasnovanim na dokazima (direktno posmatranje).
2. Psihijatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima opisuju dokumente savremene prakse sa kojima raspolažu i koje koriste pri tretiranju uobičajenih stanja i oboljenja (razgovor sa članovima tima).
3. Psihijatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima CMZ potvrđuju da se uobičajena stanja i oboljenja tretiraju u skladu sa savremenom prak­som i važećim smjernicama (razgovor sa psihijatrom/neuro­psi­hijatrom i drugim članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

A-B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i uvidom u dokumentaciju utvrditi da li su timovima CMZ na raspolaganju trenutno važeći vodiči i smjernice ili drugi dokumenti savremene prakse iz oblasti mentalnog zdravlja zasnovani na dokazima. Indikator je ispunjen ukoliko psihijatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima stave ocjenjivačima na uvid vodiče ili druge dokumente savremene prakse kojima se koriste u svom radu.

C. Ocjenjivači će pregledati medicinske dosijee i/ili nalaze tih pacijenata i uporediće dijagnozu i tretman sa procedurama opisanim u doku­men­tima savremene prakse. Indikator je ispunjen ukoliko su, u najmanje 7 od 10 preg­ledanih medicinskih dosijea, dijagnoza i tretman u skladu sa procedurama opisanim u dokumentima savremene prakse. U drugim slučajevima psihi­jatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima treba da daju zadovoljavajuće objašnjenje zašto su odstupili od preporučenih metoda savremene prakse.

Standard 2.5 Tim CMZ pruža usluge iz oblasti koordinisane brige.

**Kriterijum 2.5.1 Tim CMZ obezbjeđuje uključivanje i procjenu korisnika u koordinisanoj brizi, u cilju prevencije relapsa i oporavka korisnika.**

* 1. Svi članovi tima CMZ su edukovani iz oblasti koordinisane brige, u skladu sa smjernicama Koordinisane brige u mentalnom zdravlju (pregled dokumentacije).
  2. Prilikom uključivanja korisnika u koordinisanu brigu, članovi tima CMZ se koriste važećim upitnicima i skalama za identifikaciju stanja i potreba korisnika, procjenjuju se potrebe korisnika koji su pod povećanim rizikom od relapsa i koji imaju multiple potrebe, te izrađuju individualno prilagođen paket usluga (plan koordinisane brige) u skladu sa pacijentovim potrebama u cilju efikasnog koordinisanja tim uslugama kroz različite službe u zajednici (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).
  3. Članovi CMZ timski procjenjuju korisnikove potrebe i delegiraju koordinatore brige, koji potpisuju ugovore sa korisnicima i uredno vode evidenciju korisnika koordinisane brige u Protokolima za koordinisanu brigu (pregled dokumentacije, razgovor sa članovima tima i korisnicima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li su svi članovi CMZ tima prošli i da li učestvuju u edukaciji iz oblasti koordinisane brige (sertifikat o završenoj edukaciji iz koordinisane brige). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi koji se dokumenti savremene prakse koriste pri uključivanju pacijenta u koordinisanu brigu, te tražiti na uvid plan koordinisane brige za pacijente kojima je takva briga potrebna. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid plan koordinisane njege za pacijente za koje postoji procjena i potreba za ovakvim načinom brige kao i upitnici koji se koriste za procjenu.
3. Ocjenjivači će pregledati knjigu protokola za koordinisanu brigu i tražiti na uvid najmanje 5 medicinskih dosijea onih pacijenata kojima je pružena usluga u okviru koordinisane brige, odabranih slučajnim uzorkom. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač utvrdi da svim pacijentima koji su evidentirani u potokol za koordinisanu brigu u dosijeu postoji dokaz da su istu i dobili.

Standard 2.5 Tim CMZ pruža usluge iz oblasti koordinisane brige.

**Kriterijum 2.5.2 Osoblje CMZ sprovodi odgovarajuću kliničku procjenu i upravljanje rizikom svojih pacijenata.**

1. Tim CMZ ima proceduru za procjenu i upravljanje rizikom kod pacijenata CMZ koja najmanje mora da sadrži: odgovornosti tima u procjeni rizika, kada, kako i kome je neophodno izvršiti procjenu rizika kao i procjene specifičnih rizika iz sljedećih oblasti: rizik od zloupotrebe supstanci, rizik od samopovređivanja/suicida, rizik od samozanemarivanja/podložnosti (vulnerabilnosti), rizik od nasilja/seksualnog zlostavljanja, rizik od povređivanja djece, rizik od poremećaja ishrane (pregled knjige procedura).
2. Članovi tima CMZ su upoznati sa procedurom procjene i upravljanja rizikom kod pacijenata CMZ (razgovor sa članovima tima).
3. Tim CMZ ima planove za upravljanje rizikom za pacijente kojima je utvrđeno postojanje rizika, te vodi registar pacijenata sa utvrđenim rizikom (uvid u dokumentaciju).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži proceduru o procjeni i upravljanju rizikom sa svim potrebnim elementima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena procedura.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su upoznati sa procedurom o procjeni i upravljanju rizikom. Indikator je ispunjen ukoliko je osoblje upoznato sa načinom procjene i upravljanjem rizikom kod svojih pacijenata.

C. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid planove za upravljanje rizikom kao i registar pacijenata sa utvrđenim rizikom. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostave na uvid planovi za upravljanje rizikom za pacijente kojima je utvrđeno postojanje rizika i registar pacijenata sa utvrđenim rizikom.

**PROMOCIJA ZDRAVLJA, PREVENCIJA BOLESTI I ONESPOSOBLJENJA**

Standard 2.6 Tim CMZ obezbjeđuje usluge promocije mentalnog zdravlja i prevenciju mentalnih oboljenja.

Kriterijum 2.6.1 Tim CMZ, od svojih pacijenata, zakonskih staratelja ili saradnika koji su uključeni u tretman uzima relevantne podatke važne za promociju mentalnog zdravlja.

1. Članovi tima CMZ od svojih pacijenata, zakonskih staratelja ili saradnika koji su uključeni u tretman prilikom pregleda/javljanja u CMZ, uzimaju podatke o životnoj dobi, radnim i svakodnevnim aktivnostima, porodičnim i socijalnim odnosima, te o postojanju faktora rizika sa posebnim naglaskom na faktore rizika koji ugrožavaju stanje socijalno-medicinske remisije, kao npr: neredovno uzimanje preporučene terapije, konzumiranje alkohola, psihoaktivnih supstanci, nepovoljni porodični odnosi i sl. (razgovor sa članovima tima, pregled medicinskog dosijea).
2. Medicinski dosijei pacijenata CMZ-a sadrže sve relevantne podatke potrebne za utvrđivanje postojanja faktora rizika i procjenu životnog stila (pregled medicinskih dosijea).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će od psihijatra/neuropsihijatra i drugih članova tima CMZ tražiti da opišu ko, kada i na koji način uzima podatke od pacijenata, zakonskih staratelja ili saradnika uključenih u tretman s ciljem sticanja uvida u njihovu medicinsku i porodičnu istoriju, u radne i svakodnevne aktivnosti, te radi utvrđivanja faktora rizika, sa posebnim naglaskom na faktore rizika koji ugrožavaju ili otežavaju proces liječenja pacijenata, npr: neredovno uzimanje preporučene terapije, konzumiranje alkohola, nepovoljni porodični odnosi i sl. Indikator je ispunjen ukoliko članovi ocjenjivačima opišu, kada, ko, na koji način i koje podatke uzima od pacijenta/staratelja.

B. Ocjenjivači će se uvidom u medicinske dosijee pacijenata (najmanje 10 dosijea izabranih slučajnim uzorkom) uvjeriti da se u njima nalaze podaci o procjeni i postojanju faktora rizika i podaci o životnom stilu pacijenata. Indikator je ispunjen ukoliko pregledani medicinskih dosijei sadrži ove podatke.

Standard 2.6 Tim CMZ obezbjeđuje usluge promocije mentalnog zdravlja i prevencije mentalnih oboljenja.

Kriterijum 2.6.2 Tim CMZ svojim pacijentima/zakonskim starateljima i saradnicima obezbeđuje dovoljno informacija o prevenciji mentalnih oboljenja.

1. U prostorijama CMZ, pacijentima, zakonskim starateljima i saradnicima su na raspo­laganju posteri, pamfleti i brošure o uobičajenim akutnim i hroničnim stanjima i oboljenjima, o postupcima samopomoći kao i o ustanovama, udruženjima ili grupama podrške u zajednici (direktno posmatranje).
2. Članovi tima CMZ u svom radu koriste pamflete, brošure i infor­macije u pisanoj formi u cilju pružanja dovoljno informacija pacijentima, zakonskim starateljima i saradnicima, značajnim za pomoć kod njihovih stanja ili oboljenja (razgovor sa članovima tima CMZ).
3. Pacijenti CMZ, zakonski staratelji ili saradnici koji su uključeni u tretman potvrđuju da su dobili informacije, uputstva i obuku o načinu na koji mogu unaprijediti svoje zdravlje, smanjiti ili ublažiti stepen pogoršanja psihičkog stanja koje može voditi do onesposobljenja (razgovor sa pacijentima, zakonskim starateljima ili saradnicima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li postoje posteri, pamfleti ili brošure u čekaonici, na oglasnoj tabli ili ambulantnim i drugim radnim prostorijama CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da posteri, brošure i pamfleti na oglasnoj tabli ili navedenim prostorijama CMZ postoje i da su na raspolaganju pacijentima/starateljima.

B. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti da opišu kako se dostupni promotivni materijal koristi u radu sa pacijentima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima ocjenjivačima daju odgovarajuća pojašnjenja u vezi korištenja promotivnog materijala.

C. Ocjenjivači će kroz razgovor sa pacijentima, zakonskim starateljima ili saradnicima koji su uključeni u tretman i pregledom izvještaja o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata utvrditi da li su sa pacijentima sprovođene aktivnosti promocije zdravlja odnosno da su dobili uputstva i savjete kako da unaprijede svoje zdravlje. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.6 Tim CMZ obezbjeđuje usluge promocije mentalnog zdravlja i prevencije mentalnih oboljenja.

Kriterijum 2.6.3 Tim CMZ sarađuje sa organizacijama koje pružaju programe promocije zdravlja i prevencije bolesti i onesposobljenja iz oblasti mentalnog zdravlja.

1. Članovi tima CMZ upoznati su sa postojanjem i aktivnostima organizacija koje pružaju programe promocije i prevencije u oblasti mentalnog zdravlja i o tome informišu pacijente i zakonske staratelje, te ih podstiču na uključivanje (razgovor sa članovima tima).
2. Tim učestvuje u lokalnim ili nacionalnim programima i projektima za promociju zdravlja, prevenciju bolesti i onesposobljenja u oblasti mentalnog zdravlja i/ili jačanju korisničkih i grupa samopomoći (razgovor sa članovima tima, pregled dokumenata).
3. Pacijenti i zakonski staratelji potvrđuju da od članova tima dobijaju infor­macije o postojanju organizacija koje pružaju programe promocije zdravlja i prevencije bolesti i onesposobljenja iz oblasti mentalnog zdravlja, te korisničkih i grupa samopomoći (razgovor sa pacijentima, zakonskim starateljima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su upoznati i da li informišu svoje pacijente o lokalnim grupama i programima za promociju zdravlja, prevenciju bolesti i onesposobljenja, te o korisničkim grupama i grupama samopomoći i da li podstiču pacijente da učestvuju u njihovom radu. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač utvrdi da su članovi tima upoznati sa postojanjem lokalnih grupa, programa i udruženja za promociju zdravlja, prevenciju bolesti i onesposobljenja i da o tome informišu svoje pacijente.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima CMZ utvrditi da li tim CMZ učestvuje u programima promocije zdravlja u okruženju. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrde i ocjenjivaču stave na uvid odgovarajuću dokumentaciju o učestvovanju u programima promocije zdravlja i prevencije bolesti i onesposobljenja u okruženju.

C. Ocjenjivači će kroz razgovor sa pacijentima, zakonskim starateljima i pregledom izvještaja o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata utvrditi da li članovi tima informišu pacijente o lokalnim grupama i programima za promociju zdravlja, prevenciju bolesti i onesposobljenja te o korisničkim grupama i grupama samopomoći i da li podstiču pacijente da učestvuju u njihovom radu. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.6 Tim CMZ obezbjeđuje usluge promocije mentalnog zdravlja i prevencije mentalnih oboljenja.

Kriterijum 2.6.4 Tim CMZ sprovodi aktivnosti prevencije iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja na području koje pokriva u skladu sa godišnjim planom CMZ.

1. Tim CMZ ima godišnji plan za sprovođenje programa prevencije iz oblasti mentalnog zdravlja za stanovništvo na području koje pokriva CMZ, a posebno za ciljne grupe kao što su rizične grupe, vulnerabilne grupe, marginalne grupe (pregled dokumenata).
2. Članovi tima sprovode aktivnosti prevencije iz oblasti mentalnog zdravlja za stanovništvo na području koje pokriva CMZ, a posebno za ciljne grupe kao što su rizične grupe, vulnerabilne grupe, marginalne grupe u skladu sa godišnjim planom (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid godišnji plan za sprovođenje programa prevencije iz oblasti mentalnog zdravlja za stanovništvo na području koje pokriva CMZ ili za ciljne grupe kao što su rizične grupe, vulnerabilne grupe, marginalne grupe. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid godišnji plan preventivnih aktivnosti u oblasti mentalnog zdravlja.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se sprovode programi prevencije iz oblasti mentalnog zdravlja za stanovništvo na području koje pokriva CMZ defnisani godišnjim planom prevencije. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da članovi time sprovode aktivnosti definisane godišnjim planom prevencije za stanovništvo na području koje pokriva CMZ.

Standard 2.6 Tim CMZ obezbjeđuje usluge promocije mentalnog zdravlja i prevenciju mentalnih oboljenja.

Kriterijum 2.6.5 Tim CMZ planira i organizuje savjetovanja/savjetovališta za pojedine grupe pacijenata i članove njihovih porodica kao i savjetovanje/savjetovališta za zdravstvene profesionalce.

1. Tim CMZ osim savjetovanja u svakodnevnom radu planira i organizuje dodatna savjetovanja/savjetovalište za pojedine grupe pacijenata registrovanih u CMZ i/ili članove njihovih porodica u skladu sa identifikovanim potrebama o čemu postoji evidencija (plan savjetovanja).
2. Tim CMZ planira i organizuje povremena savjetovanja za grupe zdravstvenih profesionalaca a prema potrebama i drugih profesionalaca kojima su neophodne dodatne vještine iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja u radu sa pripadajućom populacijom a u skladu sa identifikovanim potrebama (pregled plana i rasporeda savjetovanja).
3. Tim CMZ planira i organizuje i dodatna savjetovanja/savjetovalište za pojedine rizične grupe pripadajuće populacije u skladu sa identifikovanim potrebama tih grupa (uvid u dokumentaciju, pregled plana i rasporeda savjetovanja).
4. O svim savjetovanjima koje sprovodi CMZ vodi se odgovorajuća evidencija, sprovedeno savjetovanje evidentira se u dosije pacijenta koji je učestvovao na savjetovanju.

**Ocjenjivanje:**

A.Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid plan za grupna savjetovanja/savjetovališta za pojedine grupe pacijenata registrovanih u CMZ i/ili članove njihovih porodica u skladu sa identifikovanim potrebama. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivaču stavi na uvid plan grupnih savjetovanja/savjetovališta i ukoliko 3 od 5 pregledanih dosijea sadrže evidenciju o dodatnom savjetovanju.

B. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid plan i raspored savjetovanja za grupe zdravstvenih profesionalaca prema iskazanim potrebama. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivaču stavi na uvid plan i raspored savjetovanja za grupe zdravstvenih profesionalaca.

C. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid plan i raspored savjetovanja za pojedine rizične grupe. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima ocjenjivaču stave na uvid plan i raspored savjetovanja za pojedine rizične grupe.

D. Ocjenjivči će od članova CMZ tima tražiti na uvid evidenciju o sprovedenim savjetovanjima i 5 medicinskih dosijea pacijenata uključenih u dodatna savjetovanja, odabranih slučajnim uzorkom, kako bi utvrdili da su savjetovanja sprovedena u skladu sa planom. Indikator je ispunjen ukoliko takva evidencija postoji i ista se stavi ocjenjivačima na uvid.

**PRAVA I POTREBE PACIJENATA**

Standard 2.7 Članovi tima CMZ poštuju prava i potrebe pacijenata.

**Kriterijum 2.7.1 Članovi tima obezbjeđuju povjerljivost svih podataka o zdravlju pacijenata u skladu sa pisanim dokumentom ustanove.**

1. Tim CMZ ima pisanu proceduru o tretiranju ličnih zdravstvenih informacija pacijenata (pregled knjige procedura).
2. Članovi tima su upoznati sa zahtjevima povjerljivosti i shvataju da je kršenje povjerljivosti prekršaj (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o čuvanju informacija o zdravlju pacijenata, koja uključuje i uslove pod kojim se iste mogu dostaviti ovlaštenim službenim licima ili institucijama. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid ažurirana pisana procedura, koja uključuje i uslove za službeno izdavanje istih.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su upoznati sa zahtjevima povjerljivosti ličnih zdravstvenih informacija pacijenata. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da svi članovi tima shvataju da je kršenje povjerljivosti prekršaj.

Standard 2.7 Članovi tima CMZ poštuju prava i potrebe pacijenata.

Kriterijum 2.7.2 Tim CMZ pruža usluge pacijentima na način koji uvažava lično dostojanstvo svakog pacijenta.

1. Psihijatar/neuropsihijatar i ostali članovi tima potvrđuju da svaki pacijent uživa isti tretman od strane članova tima CMZ bez obzira na svoj pol, starost, psihosomatsko zdravstveno stanje, religiju, ekonomski status, forenzički status, etničku pripadnost, seksualno opredjeljenje ili medicinsko stanje osim u situacijama kada je zdravstveno stanje pacijenata takvo da ugrožava vlastiti život, zdravlje ili sigurnost, odnosno život, zdravlje ili sigurnost drugih lica (razgovor sa psihijatrom/neuropsihijatrom, razgovor sa drugim članovima tima).
2. Pacijenti, korisnici usluga CMZ ili njihovi zakonski staratelji potvrđuju da se psihijatar/neuropsihijatar i ostali članovi tima CMZ prema njima odnose sa poštovanjem (razgovor sa pacijentima ili zakonskim starateljima tima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa psihijatrom/neuropsihijatrom i drugim članovima tima uvjeriti da se u CMZ obezbjeđuje jednaka dostupnost uslugama CMZ svim pacijentima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da svi pacijenti/zakonski staratelji imaju jednak pristup uslugama koje pružaju članovi tima bez obzira na pol, starost, psihosomatsko zdravstveno stanje, religiju, etničku pripadnost i seksualna opredjeljenja, forenzički status, osim u situacijama kada je zdravstveno stanje pacijenata takvo da ugrožava vlastiti život, zdravlje ili sigurnost, odnosno život, zdravlje ili sigurnost drugih lica.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa pacijentima ili njihovim zakonskim starateljima i pregledom izvještaja o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata procijeniti da li članovi tima tretiraju pacijente sa poštovanjem. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.7 Članovi tima CMZ poštuju prava i potrebe pacijenata.

Kriterijum 2.7.3 Konsultacija, pregled i tretman se obavljaju u okolnostima koje obezbjeđuju privatnost pacijenta.

1. U ambulanti i prostorijama za konsultacije i intervencije psihijatra i drugih članova tima obezbijeđena je vizuelna i auditorijska privatnost pacijenta (direktno posmatranje, razgovor sa članovima tima).
2. Pacijenti ili njihovi zakonski staratelji potvrđuju da im je obezbijeđena privatnost u ambulanti i prostorijama za konsultacije i intervencije psihijatra i drugih članova tima (pregled dokumentacije, direktno posmatranje).
3. Tim CMZ ima proceduru kojom su precizno definisani uslovi pod kojim se dozvoljava prisustvo treće strane u toku konsultacija, pregleda i tretmana uključujući i uslove pod kojima je prisustvo treće strane neophodno, uz prethodno dobijenu saglasnost pacijenata/zakonskih staratelja (pregled procedure).
4. Psihijatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima su upoznati sa procedurom za prisustvo treće strane tokom pregleda i potvrđuju da od pacijenta/zakonskog staratelja traže pristanak za prisustvo treće strane u toku konsultacija, pregleda i tretmana, izuzev u slučajevima kada je mentalno stanje pacijenata takvo da ugrožava vlastiti život, zdravlje ili sigurnost, odnosno život, zdravlje ili sigurnost drugih lica (razgovor sa psihijatrom/neuropsihijatrom i drugim članovima tima).
5. Pacijenti CMZ i zakonski staratelji potvrđuju da su članovi tima CMZ tražili od njih saglasnost ukoliko je konsultacijama, pregledu i tretmanu prisustvala treća strana (razgovor sa pacijentima ili zakonskim starateljima i pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li postoji vizuelna i auditorijska privatnost u ambulanti i prostorijama za konsultacije i intervencije psihijatra i drugih članova tima te tražiti od članova tima na koji način obezbjeđuju privatnost pacijenta. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač procijeni da su zahtjevi vizuelne i auditorijske privatnosti zadovoljene.

B. Ocjenjivači će pregledati izvještaj o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata i razgovarati sa pacijentima/starateljima kako bi se uvjerili da je pacijentima obezbijeđena privatnost u CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

C. Ocjenjivači će uvidom u proceduru utvrditi na koji način su regulisani uslovi pod kojima se dozvoljava prisustvo trećeg lica, te kada se odustaje od traženja saglasnosti za prisustvo treće osobe uključujući uslove pod kojima je prisustvo treće osobe neophodno. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivaču stavi na uvid pisana procedura.

D. Ocjenjivači će od psihijatra/neuropsihijatra i drugih članova tima tražiti da opišu način na koji se dozvoljava prisustvo trećeg lica prilikom pregleda/konsultacije, odnosno na koji način se dobija pristanak pacijenata za prisustvo treće osobe. Indikator je ispunjen ukoliko psihijatar/neuropsihijatar i ostali članovi tima jasno mogu da opišu kada i kako se dozvoljava prisustvo trećeg lica tokom konsultacije, pregleda ili tretmana.

E. Ocjenjivači će pregledati izvještaj o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata i razgovarati sa pacijentima/starateljima kako bi se uvjerili da li se prije same konsultacije, pregleda ili tretmana traži usmena saglasnost pacijenta za prisustvo trećeg lica. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.7 Članovi tima CMZ poštuju prava i potrebe pacijenata.

Kriterijum 2.7.4 Pregledi ljekara u CMZ kao i ostali postupci i medicinski tretmani obavljaju se dobrovoljno i uz prethodno dobijenu saglasnost pacijena­ta/za­konskih staratelja.

1. Tim CMZ ima pisanu proceduru o postupku liječenja pacijenata u CMZ koja sadrži opise o:

* procjeni sposobnosti pacijenata da dâ pristanak
* dobijanju saglasnosti za primjenu ljekarskog postupka i medicinskog tretmana ili tretmana pruženog od strane ostalih članova tima CMZ
* načinu povlačenja, prekida date saglasnosti
* situacijama i stanjima kada se primjenjuju mjere i postupci prema pacijentu bez njegove saglasnosti kao i bez saglasnosti zakonskog staratelja a u kojima je neophodno upućivanje na prisilnu hospitalizaciju

(pregled dokumentacije).

1. Psihijatar/neuropsihijatar i drugi članovi tima CMZ opisuju proceduru i način na koji se obezbjeđuje dobijanje pisane saglasnosti pacijenta ili njegovog zakonskog staratelja za primjenu ljekarskih postupaka i medicinskog tretmana uključujući i procjenu sposobnosti na davanje pristanka kao i situacije kada se preduzimaju mjere bez saglasnosti pacijenta/zakonskog staratelja (razgovor sa psihijatrom/neuropsihijatrom).
2. U dosijeu pacijenta, za svakog pacijenta koji je uključen u terapijski ili drugi tretman nalazi se potpisan informisani pristanak, odnosno saglasnost za liječenje od strane pacijenta/zakonskog staratelja (uvid u dokumеntaciju).
3. Pacijenti/zakonski staratelji su upoznati sa načinom uključivanja na liječenje i tretman u CMZ i prije sprovođenja liječenja i drugih terapijskih postupaka u CMZ daju svoju saglasnost (razgovor sa pacijentima/starateljima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid proceduru o načinu uključivanja pacijenta na terapiju ili drugi tretman u CMZ i utvrditi da li ona sadrži opise: procjene sposobnosti pacijenata da dâ pristanak, dobijanja saglasnosti za primjenu ljekarskog postupka i medicinskog tretmana ili tretmana pruženog od strane ostalih profesionalaca, zatim način povlačenja, prekida date saglasnosti, te opis situacija i stanja kada se primjenjuju mjere i postupci prema pacijentu bez njegove saglasnosti i saglasnosti zakonskog staratelja a u kojima je neophodno upućivanje na prisilnu hospitalizaciju. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima daju na uvid procedure sa svim potrebnim opisima.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su svi upoznati sa procedurom o uključivanju pacijenata u terapijski ili drugi tretman u CMZ i da li su u stanju da opišu na koji način obezbeđuju saglasnost pacijenta na predloženi tretman i na koji način je regulisano odustajanje od principa dobrovoljnosti i pristanka pacijenata/zakonskih staratelja. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da su svi članovi tima CMZ upoznati sa procedurom.

C. Ocjenjivači će tražiti na uvid 5 slučajno izabranih dosijea kako bi utvrdili da sadrže potpisanu saglasnost o liječenju, koja može biti zaseban dokument ili u sklopu ugovora o liječenju. Indikator je ispunjen ukoliko svi pregledani dosijei sadrže potpisanu saglasnost za liječenje ili drugi tretman u CMZ.

D. Ocjenjivači će pregledati izvještaj o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata i razgovarati sa pacijentima/starateljima kako bi utvrdili da se od svakog pacijenta traži saglasnost za uključivanje u tretman u CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 2.7 Članovi tima CMZ poštuju prava i potrebe pacijenata.

Kriterijum 2.7.5 Članovi tima CMZ su svjesni da pacijent/zakonski staratelj ima pravo da odbije bilo kakav tretman, savjet ili proceduru

1. Tim ima napisanu proceduru o postupanju sa pacijentima/za­konskim starateljima koji odbijaju predloženi dijagnostički postupak i tretman ili prekidaju započeti tretman (pregled procedura).
2. Članovi tima opisuju kako tretiraju pacijente/zakonske staratelje koji odbijaju predloženi dijagnostički postupak i tretman osim u situacijama kada je zdravstveno stanje pacijenata takvo da ugrožava vlastiti život, zdravlje ili sigurnost, odnosno život, zdravlje ili sigurnost drugih lica (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će tražiti na uvid knjigu procedura o postupanju sa pacijentima/zakonskim starateljima koji odbijaju predloženi dijagnostički postupak i tretman ili prekidaju započeti tretman. Indikator je ispunjen ukoliko tim CMZ ocjenjivačima stavi na uvid traženu proceduru.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima CMZ koji sprovode terapijske postupke utvrditi kako tretiraju pacijente/zakonske staratelje koji odbijaju predloženi dijagnostički postupak i tretman ili prekidaju započeti tretman. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opišu ocjenjivačima kako postupaju sa pacijentima koji iz bilo kojeg razloga odbiju predloženi dijagnostički postupak i tretman, ili prekidaju započeti tretman.

Standard 2.7 Članovi tima CMZ poštuju prava i potrebe pacijenata.

Kriterijum 2.7.6 Članovi tima CMZ prihvataju i daju odgovore na žalbe pacijenata, zakonskih staratelja ili saradnika.

1. CMZ ima pisanu proceduru kojom je regulisan način prihvatanja sugestija i rješavanja žalbi pacijenata, zakonskih staratelja i saradnika (pregled dokumentacije).
2. Članovi tima su upoznati sa procedurom primanja, rješavanja i odgovaranja na žalbe pacijenata, zakonskih staratelja i saradnika (razgovor sa članovima tima).
3. Oglasna tabla ima informacije koje podstiču pacijente ili zakonske staratelje da iznose svoja mišljenja, sugestije i žalbe o radu CMZ (direktno posmatranje).
4. Periodično se na sastancima šireg tima CMZ razmatraju prikupljene sugestije i žalbe, te donose zaključci (pregled zapisnika).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid proceduru prihvatanja i rješavanja žalbi pacijenata ili zakonskih staratelja. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena procedura.

B. Ocjenjivači će od psihijatra/neuropsihijatra i drugih članova tima tražiti da opišu način kako se tretiraju žalbe upućene od strane pacijenata/zakonskih staratelja. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da su članovi tima upoznati sa procedurom za primanje i odgovaranje na žalbe pacijenata ili zakonskih staratelja.

C. Ocjenjivači će se direktnim posmatranjem uvjeriti da li na oglasnoj tabli postoji informacija kojom se podstiču pacijenti ili zakonski staratelji da iznose svoja mišljenja, sugestije i žalbe o radu CMZ. Indikator će biti ispunjen ukoliko je takva informacija prisutna na oglasnoj tabli.

D. Ocjenjivači će tražiti na uvid zapisnik sa sastanka šireg tima CMZ na kojem se raspravljalo o sugestijama i žalbama pacijenata ili njihovih zakonskih staratelja gdje su doneseni zaključci. Indikator je ispunjen ukoliko tim dostavi ocjenjivačima na uvid zapisnik sa zaključcima.

Standard 2.7 Članovi tima CMZ poštuju prava i potrebe pacijenata.

Kriterijum 2.7.7 Članovi tima traže pristanak pacijenata ili zakonskih staratelja za uključivanje u istraživačke projekte.

1. Tim CMZ ima proceduru koja reguliše učešće pacijenta u prikupljanju i korišćenju ličnih i zdravstvenih podataka za istraživačke projekte, vođenje evidencije o učešću u bilo kakvim istraživačkim projektima, uključujući i poštovanje procedure davanja saglasnosti od strane pacijenata ili zakonskih staratelja kao i način prethodne procjene sposobnosti pacijenata za davanje saglasnosti (pregled procedura).
2. Članovi tima su upoznati sa procedurom koja definiše da se učešće pacijenta u prikupljanju i korišćenju ličnih i zdravstvenih podataka za istraživačke projekte se dešava samo onda kada se dobije izričito i pismeno odobrenje od strane pacijenta ili zakonskog staratelja nakon pismenog ili usmenog objašnjenja o predloženom istraživanju. Pacijent ili zakonski staratelj ima pravo da povuče dati pristanak bezuslovno (razgovor sa psihijatrom/neuro­psihijatrom i drugim članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će utvrditi da tim raspolaže procedurom koja definiše učešće pacijenta u prikupljanju i korišćenju ličnih i zdravstvenih podataka za istraživačke projekte, kako se vodi evidencija učešća u istraživačkim projektima, uključujući protokole istraživanja i postupke za dobijanje saglasnosti i prethodnu procjenu sposobnosti pacijenta za davanje saglasnosti. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivaču stavi na uvid tražena procedura.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi na koji način se obezbjeđuje učešće pacijenta u prikupljanju i korišćenju ličnih i zdravstvenih podataka za istraživačke projekte, te na koji način se dobija pristanak pacijenta ili njegovog zakonskog staratelja za učešće u takvim projektima. Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima ocjenivaču opišu način uključivanja pacijenta u istraživačke projekte, a ukoliko je takav projekat realizovan, ocjenjivač će tražiti na uvid pismene saglasnosti pacijenta ili njegovog zakonskog staratelja.

DIO III - MEDICINSKA DOKUMENTACIJA

MEDICINSKA DOKUMENTACIJA

Standard 3.1 Tim CMZ vodi odgovarajuću medicinsku dokumentaciju pregleda, oboljenja/stanja i tretmana pacijenata.

Kriterijum 3.1.1 Medicinska dokumentacija sadrži sve relevantne podatke koji su u vezi sa pacijentima i planove unapređenja njihovog zdravlja.

1. U CMZ se vodi knjiga protokola za sve pacijente koji su upućeni u CMZ, kao i za one koji se samoinicijativno jave na pregled (pregled knjige protokola).
2. Protokol pacijenata uključuje najmanje sljedeće podatke: ime i prezime pacijenta, ime jednog od roditelja, adresu stanovanja, datum rođenja, jedinstveni matični broj (pregled knjige protokola).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledom knjige protokola utvrditi da li se ista vodi za sve pacijente bilo da su upućeni u CMZ ili se samoincijativno jave. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid knjiga protokola u kojoj su evidentirani svi pacijenti koji su se javili u CMZ.
2. Ocjenjivači će pregledati knjigu protokola i slučajnim izborom odabrati najmanje 5, a najviše 20 protokolisanih pacijenata da bi utvrdili da li protokol uključuje najmanje sljedeće podatke: ime i prezime pacijenta, ime jednog od roditelja, adresu stanovanja, datum rođenja, jedinstveni matični broj. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da knjiga protokola sadrži navedene podatke za sve pregledane pacijente.

Standard 3.1 Tim CMZ vodi odgovarajuću medicinsku dokumentaciju pregleda, oboljenja/stanja i tretmana pacijenata.

**Kriterijum 3.1.2. Svaki pacijent koji je na tretmanu u CMZ ima otvoren medicinski dosije.**

1. Za svakog pacijenta koji je uključen u proces liječenja ili rehabilitacije i resocijalizacije otvara se medicinski dosije koji u zaglavlju sadrži opšte podatke koje unosi medicinska sestra/tehničar, kliničke podatke koje unose ljekar tima i medicinski saradnici, a osim toga i pisane dokumente koji dokazuju sprovođenje principa dobrovoljnosti i pristanka na prijedloge članova tima koji sprovode i dijagnostičke postupke i tretman, a obavezno:

* pisana zabilješka ljekara tima o procjeni sposobnosti pacijenata sa mentalnim oboljenjem da dâ pristanak u svim slučajevima kada se isti traži,
* pisana saglasnost pacijenta ili zakonskog staratelja na ljekarske i druge planirane postupke ostalih članova tima sa jasnim uputstvom da se pristanak može bezuslovno povući (pregled dokumentacije)

1. Kopija svakog nalaza i mišljenja ljekara tima i drugih članova tima koji je dat pacijentu nalazi se u medicinskom dosijeu pacijenta (pregled medicinskih dosijea).
2. Za svakog pacijenta koji boluje od mentalnog oboljenja i koji se liječi u CMZ, u medicinskom dosijeu nalazi se ugovor o liječenju i plan liječenja sa sljedećim elementima:

* lični podaci o pacijentu (ime, prezime, jedinstveni matični broj),
* dijagnoza,
* program liječenja, odnosno planirane i preporučene dijagnostičke terapijske procedure,
* okvirni plan trajanja terapijskih procedura,
* vrijeme trajanja ugovora ukoliko je to moguće precizirati u odnosu na kliničko stanje, odnosno dijagnozu bolesti,
* jasna uputstva o pravu pacijenta/zakonskog staratelja da odustane od potpisanog ugovora u cjelosti ili od pojedinih procedura,
* potpisi terapeuta i pacijenta ili zakonskog staratelja i datum potpisivanja (pregled medicinskih dosijea).

1. U medicinskom dosijeu svakog pacijenta koji je uključen u neki od terapijskih postupaka u CMZ nalaze se dokumenti usvojeni na nivou ustanove sa parametrima za objektivizaciju početnog stanja i terapijskog efekta, odnosno pristupni i evaluacioni dokument u koji se unose trenutno stanje, vrste tretmana, očekivani rezultati kao i informacija o tome da li je ostvaren terapijski cilj. Evaluacija se radi za terapijske postupke, kao npr:

* individualna terapija,
* grupna terapija,
* socioterapijski postupci,
* defektološki tretmani,
* logopedski tretman,
* patronažne posjete

(pregled medicinskih dosijea).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledom najmanje 5, a najviše 20 medicinskih dosijea pacijenata, odabranih slučajnim izborom, koji boluju od mentalnih bolesti utvrditi da li medicinski dosijei sadrže opšte i kliničke podatke, kao i podatke koji dokazuju provođenje principa dobrovoljnosti i pristanka na prijedloge o provođenju terapijskih postupaka kao i mjera rehabilitacije i resocijalizacije. Indikator je ispunjen ukoliko se u svim pregledanim medicinskim dosijeima nalaze traženi podaci.
2. Ocjenjivači će pregledom najmanje 5, a najviše 20 medicinskih dosijea pacijenata koji boluju od mentalnih bolesti odabranim slučajnim izborom, utvrditi da li medicinski dosijei sadrže kopije nalaza i mišljenja ljekara tima ili drugih članova tima. Indikator je ispunjen ukoliko se u svim pregledanim medicinskim dosijeima nalazi tražena dokumentacija.
3. Ocjenjivači će pregledom najmanje 5, a najviše 20 medicinskih dosijea pacijenata, odabranih slučajnim izborom, koji boluju od mentalnih bolesti utvrditi da li medicinski dosijei sadrže ugovor o liječenju sa svim traženim podacima. Indikator je ispunjen ukoliko se u svim pregledanim medicinskim dosijeima nalazi ugovor o liječenju sa traženim podacima.
4. Ocjenjivači će pregledom, najmanje 5, a najviše 20 medicinskih dosijea pacijenata, odabranih slučajnim izborom, koji boluju od mentalnih bolesti, izabranih slučajnim odobirom, utvrditi da li medicinski dosijei pacijenata koji su uključeni u neki od terapijskih postupaka u CMZ, sadrže dokumenta za praćenje i evaluaciju terapijskog efekta u odnosu na terapijski postupak u koji je pacijent uključen. Indikator je ispunjen ukoliko se u terapijskom dosijeu pacijenta koji je uključen na neki oblik terapije nalaze traženi dokumenti.

Napomena: Osim medicinskog dosijea i dodatni dokumenti kao što su: procjena sposobnosti pacijenta sa mentalnim oboljenjem za davanje pristanka na liječenje, informisani pristanak pacijenta/zakonskog staratelja, ugovor o liječenju trebaju sadržati lične podatke pacijenata (ime, prezime jedinstveni matični broj) kao i datum kada je dokument sačinjen i potpise psihijatra/neuropsihijatra i pacijenta ili zakonskog staratelja tamo gdje je primjenjivo.

Standard 3.1 Tim CMZ vodi odgovarajuću medicinsku dokumentaciju pregleda, oboljenja/stanja i tretmana pacijenata.

Kriterijum 3.1.3 Svakom pacijentu/zakonskom staratelju ili saradniku koji je uključen u neki terapijski postupak u CMZ ispunjava se pristupni dokument i pisana informacija/raspored terapije.

1. Prilikom dogovora o sprovođenju predloženog terapijskog pos­tupka na koji je pacijent/zakonski staratelj ili saradnik pristao, sa svakim pacijentom/zakonskim starateljom ili saradnikom se dogovara raspored terapije u granicama mogućnosti, isti se pravi u pisanoj formi, daje se pacijentu/zakonskom staratelju ili saradniku i sadrži ime i prezime, jedinstveni matični broj, datum početka tretmana i termine predloženih terapijskih procedura (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).
2. Pacijenti/zakonski stratelji od članova tima CMZ dobijaju u štampanoj formi dogovoreni raspored terapije i terapijskih postupaka (razgovor sa pacijentima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid najmanje 10 primjera terapijskih rasporeda za pacijente te utvrditi da li sadrže sve potrebne podatke. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid primjeri terapijskih rasporeda i ukoliko isti sadrže sve potrebne informacije.

B. Ocjenjivači će se kroz razgovor sa pacijentima/zakonskim starateljima i pregledom izvještaja o sprovedenom anketiranju o zadovoljstvu pacijenata uvjeriti da li se prilikom uključivanja u neku terapijsku proceduru odgovorni terapeut dogovara sa njima o rasporedu i da li raspred dobijaju u pisanoj formi, a zamoliće pacijente/zakonske staratelje da im takav raspored pokažu. Indikator je ispunjen ukoliko 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

Standard 3.1 Tim CMZ vodi odgovarajuću medicinsku dokumentaciju pregleda, oboljenja/stanja i tretmana pacijenata.

Kriterijum 3.1.4 Tim CMZ vodi dodatne registre za pojedine grupe pacijenata u cilju planiranja unapređenja njihovog zdravlja, dostupnosti informacija članovima tima i epidemiološkog praćenja.

1. Tim CMZ vodi registre za pojedine grupe pacijenata u odnosu na vrste oboljenja ili stanja, kao što su:

* Registar pacijenata sa hroničnim psihozama,
* Registar pacijenata sa bolešću zavisnosti o drogama (narkomanija)
* Registar pacijenata sa bolešću zavisnosti o alkoholu (alkoholizam)
* Registar lica kojima su izrečene mjere obaveznog liječenja na slobodi,
* Registar lica tretiranih zbog zlostavljanja u porodici (nasilje u porodici, rodno zasnovano nasilje),
* Registre za djecu i omladinu
* Registar pacijenata uključenih u koordinisanu brigu

a može da vodi registre i za nepsihotične poremećaje (pregled dokumentacije).

1. Tim CMZ vodi registar hospitalizacija i rehospitalizacija za svoje pacijente uključujući i prisilne hospitalizacije. Registar treba da sadrži pored opštih podataka o pacijentu (pol, dob, datum evidencije u registar) mora da sadrži dijagnozu, datume i razloge za hospitalizaciju/rehospitalizaciju (pregled registra).
2. Tim CMZ vodi registar suicida, homicida i pokušaja istih na području koje pokriva (pregled registra).

**Napomena:** Svi registri treba da sadrže najmanje opšte podatke o pacijentu, dijagnozu, pol, dob, datum evidencije u registar i datum početka liječenja, podatak ako pacijent ima status socijalnog slučaja (pregled registara). Registri predstvljaju organizovane zbirke podataka o određenoj grupi pacijenata sa određenom dijagnozom ili drugim stanjima vezanim za mentalno zdravlje a koji služe za lakše skupljanje, obradu, analizu podataka neophodnih za donošenje odluka i izradu planova za unapređenje kvaliteta u ovoj oblasti.

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid registre za pojedine grupe pacijenata u odnosu na vrste oboljenja ili stanja, grupe korisnika rizičnog ponašanja, registre za djecu i omladinu uređene u skladu sa traženim podacima navedenim u indikatoru. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač utvrdi da se traženi registri vode u od strane članova tima CMZ.

B.Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid registar hospitalizacija i rehospitalizacija. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač utvrdi da se traženi registri vode od strane članova tima CMZ.

C. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid registar suicida, homicida i pokušaja istih na području koje pokriva. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač utvrdi da se traženi registri vode od strane članova tima CMZ.

Standard 3.1 Tim CMZ vodi odgovarajuću medicinsku dokumentaciju pregleda, oboljenja/stanja i tretmana pacijenata.

Kriterijum 3.1.5 Tim CMZ obezbjeđuje povjerljivost svih informacija o zdravlju pacijenata u skladu sa procedurom ustanove.

1. Tim ima pisanu proceduru o obavezama čuvanja svih informacija o zdravlju pacijenata kao i uslove pod kojima se iste uz prethodni pismeni zahtjev mogu dostaviti ovlašćenim službenim licima ili institucijama (pregled dokumentacije).
2. Članovi tima CMZ su upoznati sa zahtjevima povjerljivosti svih informacija o zdravlju pacijenata i shvataju da je kršenje zahtjeva povjerljivosti prekršaj (razgovor sa članovima tima).
3. Protokoli i medicinski dosijei koji sadrže informacije o pacijentima se čuvaju na mjestima gdje je pristup nezaposlenima onemogućen, te dodatno štite na odgovarajući način ako se dodatno vode i u elektronskoj formi (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid pisanu proceduru o čuvanju informacija o zdravlju pacijenata i uslove pod kojima se iste mogu dostaviti ovlašćenim službenim licima ili institucijama, te tražiti na uvid pisanu proceduru i eventualne službene zahtjeve. Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima pokažu proceduru o čuvanju informacija i uslovima za službeno izdavanje istih.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima CMZ utvrditi da li su upoznati sa zahtjevima čuvanja povjerljivosti informacija o zdravlju pacijenata. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da su svi članovi tima u stanju da opišu proceduru o čuvanju informacija o zdravlju pacijenata i uslove pod kojima se iste mogu dostaviti ovlašćenim službenim licima ili institucijama i shvataju da je kršenje povjerljivosti prekršaj.

C. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se protokoli i medicinski dosijei pacijenata čuvaju na mjestima gdje nije dozvoljen pristup neovlašćenim osobama te da li postoje dodatne mjere zaštite ukoliko se isti vode i u elektronskoj formi. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivač uvjeri da je povjerljivost informacija i dokumentacije obezbjeđena.

DIO IV - OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETA

OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETA

Standard 4.1 Članovi tima CMZ su posvećeni kontinuiranom osiguranju i unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite iz oblasti mentalnog zdravlja.

Kriterijum 4.1.1 Članovi tima CMZ prate nova medicinska saznanja i rade na kontinuiranom unapređenju kvaliteta.

1. Tim ima godišnji plan unapređenja kvaliteta, koji treba da sadrži:

* jasno definisane ciljeve zasnovane na prethodnoj analizi trenutnog stanja po pitanju kvaliteta postojećih usluga,
* definisane aktivnosti koje će dovesti do realizacije cilja (to može biti razvoj novih usluga, reorganizacija rada i sl.),
* definisane pokazatelje kojima će se izmjeriti rezultati, odnosno da li je unapređenje kvaliteta i postavljeni cilj ostvaren, i u kojoj mjeri (pregled dokumentacije).

1. Članovi tima CMZ imaju direktan pristup nizu trenutno važećih medicinskih tekstova, vodiča, priručnika, časopisa i druge stručne literature u pisanoj ili elektronskoj formi (direktno posmatranje).
2. Tim održava redovne sastanke, a najmanje jednom mjesečno, na kojim se diskutuje o pitanjima vezanim za unapređenje prakse i kliničku reviziju (pregled zapisnika).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid godišnji plan unapređenja kvaliteta. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid godišnji plan unapređenja kvaliteta koji sadrži jasno definisane ciljeве, aktivnosti, način evaluacije i realizacije plana.

B. Ocjenjivači će tražiti na uvid trenutno važeće vodiče, priručnike, stručnu literaturu i časopise u pisanom ili elektronskom obliku koji obrađuju različite teme iz oblasti psihijatrije i mentalnog zdravlja. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ili pokaže u elektronskom obliku pristup stručnoj literaturi iz oblasti mentalnog zdravlja.

C. Ocjenjivači će tražiti na uvid zapisnike sa sastanaka koji treba da sadrže datume održavanja sastanka, teme sastanka, spisak prisutnih. Teme koje se obrađuju na sastancima mogu biti: stope upućivanja pacijenata na viši nivo, liste čekanja, i slično. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid datirani zapisnici sa timskih sastanka.

Standard 4.1 Članovi tima CMZ su posvećeni kontinuiranom osiguranju i unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite iz oblasti mentalnog zdravlja.

Kriterijum 4.1.2 Članovi tima CMZ prate i analiziraju kvalitet rada putem kliničkih indikatora iz oblasti mentalnog zdravlja.

1. Tim CMZ prikuplja podatke i prati sljedeće pokazatelje na godišnjem nivou:
   * + - ukupan broj hospitalizacija i rehospitalizacija uključujući i prisilne hospitalizacije na godišnjem nivou za pacijente sa mentalnim poremećajima i oboljenjima na području koje pokriva CMZ,
       - uzroke hospitalizacija i rehospitalizacija,
       - broj suicida i homicida kao i pokušaja istih na godišnjem nivou i području koje pokriva CMZ,
       - broj kućnih posjeta po timu na godišnjem nivou,
       - broj pacijenata čiji su članovi porodice primili usluge podrške na godišnjem nivou (razgovor sa članovima tima i pregled evidencije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i pregledom evidencija i analiza tima CMZ utvrditi da li se prati broj suicida i homicida i pokušaja istih, broj hospitalizacija i rehospitalizacija kao i razlozi upućivanja pacijenata na bolničko liječenje. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima ocjenjivačima stave na uvid evidencije sa traženim pokazateljima.

Standard 4.1 Članovi tima CMZ su posvećeni kontinuiranom osiguranju i unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite iz oblasti mentalnog zdravlja.

Kriterijum 4.1.3 Članovi tima CMZ dodatno sprovode i prate pojedine timske i druge aktivnosti u cilju što potpunije dijagnostike i tretmana.

1. Tim CMZ prati broj pacijenata (vodi registar) iz grupe težih mentalnih oboljenja i oboljenja iz grupe bolesti zavisnosti kod kojih je urađena i obrada na somatske bolesti prije početka tretmana u CMZ (razgovor sa članovima tima, pregled medicinske dokumentacije).
2. Tim CMZ prati broj pacijenata (vodi registar) koji su obrađeni i tretirani timski, za sljedeća stanja i oboljenja:

* hronični mentalni poremećaji,
* bolesti zavisnosti,
* emocionalni poremećaji kod djece i mladih,
* djeca ometena u psihofizičkom razvoju (razgovor sa članovima tima, pregled medicinske dokumentacije).

1. Tim CMZ vrši reviziju medicinskih dosijea (najmanje jednom godišnje) pacijenata sa hroničnim mentalnim oboljenjima kod kojih je došlo do prekida tretmana, u cilju identifikacije razloga prekida tretmana, kao i razmatranje potrebe i mogućnosti za nastavkom tretmana (razgovor sa članovima tima, pregled evidencije).
2. Članovi tima CMZ periodično obavljaju reviziju kliničke prakse najmanje za stanja i oboljenja iz grupa afektivnih poremećaja (MKB F30-F39) i psihotičnih poremećaja (MKB F20-F29). U cilju šireg prikupljanja naprijed navedenih podataka za reviziju tim CMZ sarađuje sa timovima porodične medicine (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i pregledom medicinskih dosijea i registara, utvrditi da li timovi vrše obradu na somatske bolesti prije početka tretmana za pacijente iz grupe težih mentalnih oboljenja i bolesti zavisnosti. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid dokumentacija (registar i medicinski dosijei) koja sadrži informacije koje potvrdjuju da se vrši somatska obrada pacijenata iz grupe težih mentalnih oboljenja i bolesti zavisnosti.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i pregledom medicinske dokumentacije utvrditi broj pacijenata koji su obrađeni i tretirani timski za sljedeća stanja i oboljenja: hronični mentalni poremećaji, bolesti zavisnosti, emocionalni poremećaji kod djece i mladih, djeca ometena u psihofizičkom razvoju. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid dokumentacija iz koje se vidi da su pacijenti iz navedenih grupa oboljenja obrađeni timski.

C. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i pregled evidencija (Izvještaj o reviziji dosijea pacijenata) utvrditi da li se vrši revizija medicinskih dosijea pacijanata sa hroničnim mentalnim oboljenjima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid izvještaj o sprovedenoj reviziji medicinskih dosijea navedenih pacijenata, na godišnjem nivou.

D. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i pregledom izvještaja o spovedenoj kliničkoj reviziji utvrditi da li tim CMZ sprovodi kliničku reviziju najmanje za stanja i oboljenja iz grupa afektivnih poremećaja (MKB F30-F39) i psihotičnih poremećaja (MKB F20-F29). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid izvještaji o sprovedenoj kliničkoj rezviziji.

Standard 4.1 Članovi tima CMZ su posvećeni kontinuiranom osiguranju i unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite iz oblasti mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.

Kriterijum 4.1.4 Članovi tima CMZ u kontiniutetu prate zadovoljstvo svojih pacijenata.

1. CMZ ima pisanu proceduru kojom je regulisano sprovođenje anketiranja o zadovoljstvu pacijenta, a koje obuhvata najmanje 5% registrovanih pacijanata (pregled dokumentacije)
2. Članovi tima su upoznati sa procedurom za sprovođenje ankete o zadovoljstvu pacijenata (razgovor sa članovima tima).
3. Tim periodično, a najmanje jednom godišnje vrši detaljnu analizu anketa o zadovoljstvu pacijenata o čemu postoji izvještaj sa prijedlogom mjera za unapređenje (pregled dokumentaciје).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će tražiti na uvid ažuriranu proceduru o sprovođenju ankete o zadovoljstvu pacijenata. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid ažurirana procedura.

B. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu način na koji se vrši ispitivanje zadovoljstva pacijenata. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima jasno opisuju proceduru za sprovođenje ankete o zadovoljstvu pacijenata.

C. Ocjenjivači će tražiti izvještaj o analizi anketa o zadovoljstvu pacijenata na uvid. Indikator je ispunjen ukoliko izvještaj postoji i stavljen je na uvid ocjenjivačima.

DIO V - ČLANOVI TIMA CENTRA ZA ZAŠTITU MENTALNOG ZDRAVLJA

ČLANOVI TIMA CENTRA ZA MENTALNO ZDRAVLJE

Standard 5.1 Članovi tima CMZ imaju odgovarajuću stručnu osposobljenost i rade na sopstvenom profesionalnom usavršavanju.

Kriterijum 5.1.1 Svi članovi tima CMZ koji pružaju zdravstvenu njegu imaju odgovarajuću edukaciju, te učestvuju u kontinuiranoj medicinskoj edukaciji.

1. Ljekar tima je specijalista psihijatrije ili neuropsihijatrije ili specijalista dječije psihijatrije (uvid u dokumentaciju).
2. Ljekar tima ima licencu Komore doktora medicine (uvid u dokumentaciju).
3. Medicinski saradnici, psiholog, kao i drugi medicinski saradnici u regionalnim centrima za mentalno zdravlje defektolog (oligofrenolog, logoped, specijalni pedagog), socijalni radnik, imaju odgovarajuću stručnu osposobljenost i učestvuju u stalnoj stručnoj edukaciji (uvid u dokumentaciju).
4. Medicinske sestre/medicinski tehničari imaju odgovarajuće kvalifikacije i učestvuju u stalnoj edukaciji (uvid u dokumentaciju).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li ljekar tima ima odgovarajuću obuku i kvalifikacije (potrebni dokumenti su: diplome o specijalističkom ispitu, te sertifikati o završenim stručnim usavršavanjima iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja u zajednici). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
2. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li ljekar tima ima licencu Komore doktora medicine RS. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
3. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li medicinski saradnici psiholog, defektolog, socijalni radnik imaju odgovarajuću stručnu osposobljenost (potrebni dokumenti su: diplome o završenom fakultetu, položenom stručnom ispitu, te sertifikati o obuci iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja u zajednici). Obuka može biti sprovedena i interno, u ustanovi. Takođe su poželjni sertifikati/dokazi slične interne obuke iz oblasti specifičnih za rad sa pojedinim grupama pacijenata. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
4. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li medicinske sestre/medicinski tehničari imaju odgovarajuću obuku, kvalifikacije, te da li učestvuju u stalnoj edukaciji (potrebni dokumenti su: diploma srednje škole, uvjerenje o položenom stručnom ispitu, te sertifikati o završenim stručnim usavršavanjima iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja u zajednici). Obuka može biti organizovana i interno, unutar ustanove. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.

Standard 5.1 Članovi tima CMZ imaju odgovarajuću stručnu osposobljenost i rade na sopstvenom profesionalnom usavršavanju.

Kriterijum 5.1.2 U toku radnog vremena uz ljekara postoji najmanje još jedna ovlaštena osoba koja je sposobna da pruži odgovarajući savjet i njegu pacijentima.

1. Najmanje još jedan član tima je prisutan uz ljekara tima u toku radnog vremena (direktno posmatranje, razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem, te razgovorom sa članovima tima utvrditi informacije o prisutnosti i radnom statusu osoblja koje radi u toku redovnog radnog vremena tima. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da je, uz ljekara, još najmanje jedna ovlaštena osoba prisutna u ambulanti tokom radnog vremena.

Standard 5.1. Članovi tima CMZ imaju odgovarajuću stručnu osposobljenost i rade na sopstvenom profesionalnom usavršavanju.

Kriterijum 5.1.3 Svi članovi tima CMZ koji pružaju zdravstvenu njegu licima sa mentalnim poremećajima i oboljenjima imaju odgovarajuću stručnu osposobljenost i primjenjuju dodatne mjere za zaštitu vlastitog zdravlja.

1. Tim CMZ ima godišnji plan za sprovođenje aktivnosti iz oblasti prevencije sindroma sagorijevanja, usaglašen sa menadžmentom ustanove (pregled dokumentacije).
2. Svi članovi tima CMZ su prošli obuku (minimalno interna obuka) iz prevencije sindroma sagorijevanja (pregled dokumentacije).
3. Svi članovi tima CMZ koji pružaju zdrav­stvene usluge iz oblasti mentalnog zdravlja su prošli obuku (minimalno interna obuka) iz menadžmenta agresivnog ponašanja i tehnika neutralizacije takvih situacija (pregled dokumentacije).
4. Članovi tima CMZ koji pružaju zdrav­stvene usluge iz oblasti mentalnog zdravlja imaju supervizije od strane obučenih supervizora najmanje jednom godišnje (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

A. Ocjenjivači će tražiti od članova tima CMZ na uvid godišnji plan aktivnosti prevencije sindroma sagorjevanja i izvještaj o realizovanim aktivnostima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid traženi dokument.

B. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid sertifikat/potvrdu o završenoj obuci iz oblasti prevencije sindroma sagorijevanja. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid sertifikati o završenoj obuci prevencije sindroma sagorijevanja za sve članove tima CMZ.

C. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid sertifikat/potvrdu o završenoj obuci iz menadžmenta agresivnog ponašanja i tehnika neutralizacije takvih situacija. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid sertifikati o završenoj obuci iz menadžmenta agresivnog ponašanja i tehnika neutralizacije.

D. Ocjenjivači će od članova tima CMZ tražiti na uvid izvještaj o sprovedenoj supervizijskoj posjeti. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid traženi izvještaji.

DIO VI - FIZIČKI FAKTORI

FIZIČKI FAKTORI

PROSTORIJE CMZ

Standard 6.1 Tim CMZ radi u prostorijama koje su odgovarajuće za rad u oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.

Kriterijum 6.1.1 Čekaonica kao i prostorije za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad pružaju udobnost i sigurnost pacijenata i ostalih.

1. CMZ ima čekaonicu dovoljno veliku da primi uobičajen broj pacijenata i ostalih (direktno posmatranje).
2. U prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad nema jakih zvukova (direktno posmatranje).
3. Postoji odgovarajuće osvjetljenje u prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad (direktno posmatranje).
4. U prostorijama za psihijatrijske konsultacije i pregled, postoji „*panic taster*“ koji je na raspolaganju ordinirajućem ljekaru (direktno posmatranje).
5. Pacijenti CMZ su zadovoljni udobnošću u prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad (razgovor s pacijentima).
6. U prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad održava se ugodna temperatura (direktno posmatranje).
7. CMZ koji organizuje rad sa omladinom, djecom i zavisnicima raspolaže odvojenim prostorijama za iste (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li u čekaonici ima dovoljno mjesta za uobičajen broj pacijenata i ostalih. Indikator je ispunjen ako članovi ocjenjivačkog tima procjene da u čekaonici ima dovoljno mjesta za prisutne pacijente i ostale.
2. Ocjenjivači će se direktnim uvidom uvjeriti da u prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad nema jakih zvukova (subjektivna percepcija ocjenjivača). Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da u prostrijama CMZ nema jakih zvukova i buke.

C. Ocjenjivači će direktnim uvidom utvrditi da li postoji odgovarajuće osvjetljenje u prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad (subjektivna percepcija ocjenjivača). Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da su prostorije CMZ adekvatno osvjetljene.

D. Ocjenjivači će se direktnim posmatranjem uvjeriti da u prostoriji za preglede i konsultacije postoji “panic taster”. Indikator je ispunjen ukoliko takav taster postoji i ukoliko je u funkcionalnom stanju.

E. Ocjenjivači će kroz razgovor sa pacijentima i pregledom izvještaja o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata provjeriti da li su pacijenti zadovoljni udobnošću u prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad. Indikator je ispunjen ukoliko najmanje 3 od 5 pacijenata ili zakonskih staratelja kojima je postavljeno ovo pitanje daju potvrdan odgovor, i ukoliko je u izvještaju o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu pacijenata najmanje 80% odgovora na ovo pitanje potvrdno.

F. Ocjenjivači će boravkom u prostorijama za konsultacije, pregled, procjenu i terapijski rad ocijeniti da li se u istima održava ugodna temperatura (subjektivna percepcija ocjenjivača). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da su prostorije CMZ ugodno temperirane.

G. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocjeniti da li postoje odvojene prostorije za rad sa omladinom, djecom i zavisnicima. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da su prostorije za rad sa omladinom, djecom i zavisnicima odvojene od ostalih prostorija CMZ.

Standard 6.1 Tim CMZ radi u prostorijama koje su odgovarajuće za rad u oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.

Kriterijum 6.1.2 CMZ ima na raspolaganju odvojene sanitarne čvorove za pacijente i pratnju, te za osoblje centra.

1. U prostorijama u kojima radi tim CMZ postoje toaleti i mjesta za pranje ruku koja su na raspolaganju pacijentima i pratiocima (direktno posmatranje).
2. Postoji najmanje jedan sanitarni čvor na nivou ustanove koji je prilagođen potrebama korisnika invalidskih kolica i slabopokretnih lica (direktno posmatranje).
3. Postoji najmanje jedan sanitarni čvor za osoblje (direktno posmatranje).
4. Toaleti su adekvatno označeni ili postoji znak gdje se isti nalazi (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da CMZ ima toalet i mjesta za pranje ruku namjenjena pacijenatima i pratiocima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da postoji toalet i mjesto za pranje ruku.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da ustanova ima najmanje jedan sanitarni čvor koji je prilagođen potrebama korisnika invalidskih kolica i slabo pokretnih lica. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da postoji toalet za slabo pokretna lica.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li postoji najmanje jedan sanitarni čvor za osoblje. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da postoji odvojen sanitarni čvor za osoblje CMZ.
4. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su toaleti adekvatno označeni. Indikator je ispunjen ako su toaleti adekvatno označeni.

Standard 6.1 Tim CMZ radi u prostorijama koje su odgovarajuće za rad u oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.

Kriterijum 6.1.3 Pušenje u prostorijama CMZ dozvoljeno je samo za korisnike usluga.

1. Tim CMZ ima proceduru o zabrani pušenja kojom je regulisano i kada, gdje i na koji način je korisnicima usluga CMZ dozvoljeno pušenje u prostorijama CMZ (pregled dokumentacije).
2. Prostrija za pušenje je izdvojena i jasno označena znakom koji ukazuje da se radi o prostoriji za pušenje (direktno posmatranje).
3. Članovi tima CMZ potvrđuju da je pušenje zabranjeno u cijelom prostoru osim u posebno odvojenoj prostoriji namjenjenoj korisnicima (razgovor sa ljekarom, razgovor sa drugim članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će se uvidom u dokumentaciju uvjeriti da li postoji procedura o zabrani pušenja u ustanovi i procedura kojom je regulisano kada, gdje i na koji način je korisnicima CMZ usluga dozvoljeno pušenje u prostorijama CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima na uvid dostavi traženi dokument.

B. Ocjenjivači će se direktnim posmatranjem uvjeriti da li postoje znakovi u prostoru CMZ da je pušenje zabranjeno kao i oznaka za dozvoljeno pušenje u za to namjenjenoj prostoriji. Indikator je ispunjen ukoliko su znakovi zabrane pušenja i dozvoljenog pušenja vidljivo istaknuti u svim prostorijama.

C. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li je pušenje zabranjeno u svim prostorijama CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da je pušenje zabranjeno u svim prostorijama CMZ.

**FIZIČKI PRILAZ**

Standard 6.2 Usluge tima CMZ su dostupne svim pacijentima.

Kriterijum 6.2.1 CMZ ima obezbijeđen odgovarajući fizički prilaz za osobe sa onesposobljenjem ili definisan način pružanja usluga za takve pacijente.

1. U CMZ obezbijeđen je pristup za nesmetano kretanje osobama sa umanjenim tjelesnim i senzornim sposobnostima i licima sa invaliditetom (direktno posmatranje).
2. Tim ima pisanu proceduru na koji način pružaju usluge osobama sa onesposobljenjem ukoliko nije obezbijeđen adekvatan fizički pristup.
3. Postoji odgovarajući parking na razumnoj udaljenosti od ustanove (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li je u CMZ obezbijeđen pristup za nesmetano kretanje osobama sa umanjenim tjelesnim i senzornim sposobnostima i licima sa invaliditetom. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da CMZ ima obezbijeđen odgovarajući pristup za navedene osobe.
2. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o pružanju usluga licima sa onesposobljenjem. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena procedura.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li postoji odgovarajući parking (sa dovoljnim brojem parking mjesta) na razumnoj udaljenosti od CMZ. Indikator je ispunjen ako postoji odgovarajući parking na razumnoj udaljenosti od ustanove.

DIO VII KONTROLA INFEKCIJE

Standard 7.1 U CMZ preduzimaju se mjere predostrožnosti za kontrolu infekcije.

**Kriterijum 7.1.1 U CMZ uspostavljen je sistem za kontrolu infekcije.**

1. Tim CMZ ima proceduru za kontrolu infekcija usvojenu na nivou ustanove, koja uključuje, ali se ne ograničava na:

* proceduru za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija,
* proceduru za čišćenje i dezinfekciju radnih površina,
* proceduru za pranje ruku,
* proceduru o korištenju lične zaštitne opreme,
* proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima,
* proceduru o odlaganju oštrih predmeta,
* proceduru dekontaminacije i sterilizacije medicinskih uređaja i instrumenata,
* proceduru o odlaganju medicinskog otpada,
* (pregled knjige procedura).

1. Članovi tima upoznati su sa procedurom za kontrolu infekcije (razgovor sa članovima tima).
2. Članovi tima su prošli obuku o kontroli infekcije, o čemu se vodi pisana evidencija (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru za kontrolu infekcije, koja uključuje, ali se ne ograničava na: proceduru za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija, proceduru za čišćenje i dezinfekciju radnih površina, proceduru za pranje ruku, proceduru o korištenju lične zaštitne opreme, proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima, proceduru o odlaganju oštrih predmeta, proceduru dekontaminacije i sterilizacije medicinskih uređaja i instrumenata, proceduru o odlaganju medicinskog otpada. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid ažurirani traženi pisani dokumenti.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima CMZ da opišu proceduru za kontrolu infekcije. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru za kontrolu infekcije.
3. Ocjenjivači će pregledati dosijee članova tima da bi provjerili da li su članovi tima prošli obuku o kontroli infekcije. Obuka može biti sprovedena interno, od strane osobe odgovorne za kontrolu infekcije. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostave na uvid sertifikati/potvrde i evidencija o sprovedenoj obuci.

ČIŠĆENJE PROSTORIJA I RADNIH POVRŠINA

Standard 7.2 U CMZ prostorije i oprema se održavaju i čiste na način da se smanji rizik od infekcije.

**Kriterijum 7.2.1 Prostorije CMZ se održavaju urednim i čistim.**

1. CMZ ima raspored/plan čišćenja, dezinfekcije i dekontaminacije, koji uključuje površine i predmete koje se čiste, kao i hemikalije koje se koriste pri čišćenju (uvid u plan).
2. Osoblje koje čisti prostorije i radne površine vodi redovnu evidenciju o čišćenju (pregled evidencije).
3. Prostorije kojima raspolaže CMZ su vidljivo čiste i uredne (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid raspored/plan čišćenja, dezinfekcije i dekontaminacije, da bi utvrdili da li on uključuje površine i predmete koji se čiste, kao i hemikalije koje se koriste pri čišćenju. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid raspored/plan čišćenja, dezinfekcije i dekontaminacije, koji uključuje površine i predmete koji se čiste, kao i hemikalije koje se koriste pri čišćenju.
2. Ocjenjivači će pregledati evidenciju o čišćenju da bi utvrdili da li se evidencija redovno vodi, sa upisanim datumima i potpisima osobe koja je izvršila čišćenje. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid evidencija sa navedenim podacima.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su prostorije CMZ čiste. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da su prostorije CMZ vidljivo čiste.

**HIGIJENA RUKU**

**Standard 7.3 Članovi tima CMZ pravilno i pravovremeno održavaju higijenu ruku, u cilju smanjenja rizika od infekcije.**

**Kriterijum 7.3.1 Članovi tima CMZ primjenjuju proceduru pranja ruku.**

1. Mjesta za pranje ruku u svim prostorijama koje članovi tima koriste za pregled i tretman pacijenata opskrbljena su priborom za pranje ruku (direktno posmatranje).
2. Članovi tima su upoznati sa procedurom pranja ruku, te potvrđuju da peru ruke i prije i poslije svakog direktnog kontakta sa pacijentima, odnosno, prije i poslije stavljanja rukavica za jednokratnu upotrebu (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li su mjesta za pranje ruku u svim prostorijama koje članovi tima koriste za pregled i tretman pacijenata opskrbljena priborom za pranje ruku (tečnim sapunom i papirnatim ubrusima za jednokratnu upotrebu). Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da su mjesta za pranje ruku u svim prostorijama za pregled i tretman pacijenata opskrbljena priborom za pranje ruku (tečnim sapunom i papirnatim ubrusima za jednokratnu upotrebu).
2. Ocjenjivači će od članova tima tražiti da opišu proceduru pranja ruku, te utvrditi da li peru ruke i prije i poslije bilo kakvog direktnog kontakta sa pacijentima, odnosno prije i poslije stavljanja rukavica. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru pranja ruku, te potvrđuju da peru ruke i prije i poslije bilo kakvog direktnog kontakta sa pacijentima, odnosno, prije i poslije stavljanja rukavica za jednokratnu upotrebu.

**LIČNA ZAŠTITNA OPREMA**

**Standard 7.4 Članovi tima CMZ pravilno i pravovremeno koriste ličnu zaštitnu opremu, u cilju smanjenja rizika od infekcije.**

**Kritrijum 7.4.1 Članovi tima CMZ koriste ličnu zaštitnu opremu, u cilju smanjenja rizika od infekcije.**

1. Članovi tima potvrđuju da im je lična zaštitna oprema na raspolaganju, te da se koristi u skladu sa procedurom o korištenju lične zaštitne opreme (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).
2. Članovi tima potvrđuju da rukavice za jednokratnu upotrebu koriste uvijek kada je moguć kontakt sa krvlju, pljuvačkom ili mukoznim membranama pacijenta (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).
3. Članovi tima potvrđuju da rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa pacijentom kao infektivni otpad, a za svakog novog pacijenta koriste nove rukavice (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).
4. Članovi tima potvrđuju da maske za lice koriste uvijek kada postoji opasnost prenošenja infekcije kapljičnim putem sa zdravstvenog profesionalca na pacijenta i obrnuto (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se lična zaštitna oprema koristi u skladu sa procedurom o korištenju lične zaštitne opreme, a direktnim posmatranjem utvrditi da li je lična zaštitna oprema na raspolaganju članovima tima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se lična zaštitna oprema koristi u skladu sa procedurom o kontroli infekcije, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da je lična zaštitna oprema na raspolaganju članovima tima.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i direktnim posmatranjem utvrditi da li uvijek koriste rukavice za jednokratnu upotrebu kada je moguć kontakt sa krvlju, pljuvačkom ili mukoznim membranama pacijenta. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da uvijek koriste rukavice za jednokratnu upotrebu kada je moguć kontakt sa krvlju, pljuvačkom ili mukoznim membranama pacijenta, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se rukavice za jednokratnu upotrebu koriste na navedeni način.
3. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i direktnim posmatranjem utvrditi da li rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa pacijentom, a za svakog novog pacijenta koriste nove rukavice. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa pacijentom, a za svakog novog pacijenta koriste nove rukavice, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se rukavice za jednokratnu upotrebu koriste na navedeni način.
4. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li maske za lice koriste uvijek kada postoji opasnost prenošenja infekcije kapljičnim putem sa zdravstvenog profesionalca na pacijenta i obrnuto. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da maske za lice koriste u navedenim situacijama.

**PREVENCIJA IZLAGANJA VIRUSIMA KOJI SE PRENOSE PUTEM KRVI**

**Standard 7.5 Članovi tima CMZ upravljaju rizikom izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, u cilju smanjenja rizika od infekcije.**

**Kriterijum 7.5.1 Članovi tima CMZ primjenjuju proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima.**

1. Članovi tima su upoznati sa procedurom za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima, koja uključuje, ali se ne ograničava na: ubode iglom, poprskavanje osoblja krvlju ili drugim tjelesnim tečnostima, rad sa visokorizičnim (imunokompromitovanim) ili infektivnim pacijentima (razgovor sa članovima tima).
2. Članovi tima su prošli obuku o prevenciji izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, kao i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima, o čemu se vodi pisana evidencija (pregled dokumentacije).
3. Svi članovi tima CMZ imaju validnu imunizaciju protiv hepatitisa B (uvid u dokumentaciju).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, kao i profilaksu nakon izlaganja tim virusima, koja uključuje, ali se ne ograničava na: ubode iglom, poprskavanje osoblja krvlju ili drugim tjelesnim teènostima, rad sa visokorizičnim (imunokompromitovanim) ili infektivnim pacijentima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru.
2. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li su članovi tima prošli obuku o prevenciji izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, kao i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima. Ova obuka može biti i u sklopu obuke o kontroli infekcije, te može biti sprovedena interno, unutar CMZ. Indikator je ispunjen ukoliko u dokumentaciji članova tima postoji dokaz o sprovedenoj obuci.
3. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju utvrditi da li članovi tima CMZ imaju validnu imunizaciju protiv hepatitisa B. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima CMZ pokažu na uvid validnu imunizaciju protiv hepatitisa B.

**Standard 7.5 Članovi tima CMZ upravljaju rizikom izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, u cilju smanjenja rizika od infekcije.**

**Kriteriju 7.5.2 Članovi tima bezbjedno odlažu oštre predmete.**

1. Članovi tima opisuju kako bezbjedno odlažu korištene oštre predmete (razgovor sa članovima tima).
2. Kontejneri u koje se odbacuju oštri predmeti ne mogu se probiti iglom, vodonepropusni su i ne predstavljaju opasnost za osoblje ili pacijente (direktno posmatranje).
3. Kontejneri za oštre predmete pravilno se koriste: ne prepunjavaju se, ne otvaraju se da bi se oštri predmeti prebacili u druge kontejnere, čuvaju se izvan dometa djece i nisu smješteni na podu (direktno posmatranje).
4. Kontejneri za oštre predmete šalju se na spaljivanje kada su napunjeni do ¾ zapremine (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru o odlaganju korištenih oštrih predmeta. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li kontejneri u koje se odbacuju oštri predmeti imaju sljedeće karakteristike: ne mogu se probiti iglom, vodonepropusni su i ne predstavljaju opasnost za osoblje ili pacijente. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde postojanje kontejnera navedenih karakteristika u CMZ.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se kontejneri za oštre predmete pravilno koriste: ne prepunjavaju se, ne otvaraju se da bi se oštri predmeti prebacili u druge kontejnere, nalaze se izvan dometa djece i nisu smješteni na podu. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se kontejneri za oštre predmete koriste na navedeni način.
4. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se kontejneri za odlaganje oštrih predmeta šalju na spaljivanje kada se napune do ¾ njihove zapremine. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se kontejneri za oštre predmete šalju na spaljivanje na navedeni način.

**Standard 7.5 Članovi tima CMZ upravljaju rizikom izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, u cilju smanjenja rizika od infekcije.**

**Kriterijum 7.5.3 U CMZ sprovode se mjere predostrožnosti u cilju smanjenja rizika od uboda iglom.**

1. U CMZ korištene igle se ne savijaju, ne lome i ne vraćaju u poklopac nakon upotrebe, osim u posebnim okolnostima (npr. kada je iz bilo kojih razloga onemogućeno odlaganje igle odmah nakon upotrebe u kontejner za oštre predmete) (razgovor sa članovima tima).
2. U CMZ vodi se evidencija uboda iglom članova tima (pregled evidencije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se korištene igle koriste na sljedeći način: ne savijaju se, ne lome i ne vraćaju u poklopac nakon upotrebe, osim u posebnim okolnostima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se korištene igle ne savijaju, ne lome i ne vraćaju u poklopac nakon upotrebe, osim u posebnim okolnostima.
2. Ocjenjivači će pregledati evidenciju uboda iglom članova tima. Indikator je ispunjen ukoliko se evidencija sa potrebnim podacima (datum, vrijeme, podaci o osobi koja se ubola iglom, podaci o osobi koja evidentira neželjeni događaj...) dostavi na uvid ocjenjivačima (samostalna ili u sklopu evidencije neželjenih događaja).

**UPRAVLJANJE MEDICINSKIM OTPADOM**

**Standard 7.6 U CMZ definisan je sistem upravljanja medicinskim otpadom.**

**Kriterijum 7.6.1 U CMZ postoje odgovarajući dokumentovani postupci o upravljanju medicinskim otpadom.**

1. CMZ ima pravilnik ili plan o upravljanju medicinskim otpadom (uvid u pravilnik ili plan).
2. Svi članovi tima su upoznati sa pravilnikom ili planom, te procedurom o upravljanju medicinskim otpadom (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid pravilnik ili plan o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su upoznati sa pravilnikom ili planom, te procedurom o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni opisuju sadržaj pravilnika ili plana, te procedure o upravljanju medicinskim otpadom.

**Standard 7.6 U CMZ definisan je sistem upravljanja medicinskim otpadom.**

**Kriterijum 7.6.2 U CMZ obezbjeđuje se pravilno razdvajanje i zbrinjavanje medicinskog otpada do transporta na konačno odredište.**

1. Pravilno razdvajanje medicinskog otpada vrši se u odnosu na vrstu medicinskog otpada, stepen i vrstu opasnosti po okolinu (razgovor sa odgovornom osobom).
2. Pravilno razdvajanje vrši se u odgovarajuću vrstu ambalaže (kontejnera) koja ima međunarodno priznati sistem kodnih boja (direktno posmatranje).
3. Sva ambalaža (kontejneri i kese) za odlaganje i skladištenje medicinskog otpada ima vidne i odgovarajuće oznake (direktno posmatranje).
4. Skladištenje medicinskog otpada u CMZ do odlaganja ili transporta je na odgovarajućim lokacijama, u skladu je sa zahtjevima definisanim procedurom o upravljanju medicinskim otpadom (direktno posmatranje).
5. Transport sakupljenog medicinskog otpada iz CMZ vrši ovlaštena organizacija, a predaja medicinskog otpada na transport se evidentira (pregled dokumentacije, pregled evidencije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će kroz razgovor sa osobom odgovornom za upravljanje medicinskim otpadom utvrditi da li se vrši pravilno razdvajanje medicinskog otpada u odnosu na vrstu medicinskog otpada, stepen i vrstu opasnosti po okolinu. Indikator je ispunjen ukoliko odgovorna osoba potvrđuje da se vrši pravilno razdvajanje medicinskog otpada u odnosu na vrstu medicinskog otpada, stepen i vrstu opasnosti po okolinu.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se pravilno razdvajanje medicinskog otpada vrši i u odnosu na odgovarajuću ambalažu koja ima međunarodno priznat sistem kodnih boja. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da je ambalaža pravilno kodirana i da se otpad pravilno razdvaja.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li sva ambalaža (kontejneri) za skladištenje medicinskog otpada ima odgovarajuće i vidne oznake (simbol biohazarda i/ili hemijske opasnosti). Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da je vidno označena ambalaža za odlaganje i skladištenje otpada.
4. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li je skladištenje medicinskog otpada u CMZ do odlaganja ili transporta, na odgovarajućim lokacijama, u skladu sa zahtjevima definisanim procedurom o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da je otpad do odlaganja ili transporta na lokacijama koje odgovaraju navedenim zahtjevima.
5. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li CMZ ima ugovor sa ovlaštenom organizacijom za transport sakupljenog medicinskog otpada, te da li se o predaji medicinskog otpada na transport vodi evidencija. Indikator je ispunjen ukoliko u dokumentaciji postoji ugovor sa ovlaštenom organizacijom za transport medicinskog otpada, te evidencija o predaji medicinskog otpada na transport, potvrđena potpisom odgovorne osobe.

**Prilog 1**

**Prijedlog ankete o zadovoljstvu pacijenata/zakonskih staratelja**

Molimo Vas da popunite ovu anketu. Podaci iz ankete će ostati povjerljivi i anonimni.

Vaši odgovori će obezbijediti vrijedne informacije o kvalitetu usluge koju dobijate u CMZ.

**Molimo vas da odgovorite na sva pitanja zaokruživanjem.**

1. Vaše godine: 15-20; 21-30; 31-40; 41-50; 51-60; 61-70; preko 70

2. Pol: muški ženski

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 3. | Dolazim u CMZ na pregled, konsultaciju ili terapijski tretman. | DA | NE |
|  | Doktor i medicinski saradnici me prime na pregled ili konsultaciju u roku od 7 radnih dana od kada sam zakazala/zakazao pregled ili konsultaciju. | DA | NE |
|  | Ukoliko čekam na zakazani pregled sestra tima me inforniše o razlogu kašnjenja | DA | NE |
|  | Prilikom telefonskog zakazivanja pregleda lako se uspostavlja telefonska veza | DA | NE |
|  | Putem telefona od članova tima mogu dobiti informacije ili savjete vezane za moje stanje (stanje mog štićenika). | DA | NE |
|  | Upoznat sam sa mogućnošću i uslovima pod kojim mogu dobiti kućnu posjetu članova tima CMZ. | DA | NE |
|  | Doktor i ostali članovi tima tokom pregleda ili konsultacije mi posvjećuju dovoljno vremena i pažnje. | DA | NE |
|  | Doktor i ostali članovi tima mi daju dovoljno informacija o  predloženim terapijskim i drugim tretmanima | DA | NE |
|  | Od osoblja CMZ dobijam informacije o mogućim vanrednim uslugama (preporučene usluge, pretrage, lijekovi) kao i njihovim troškovima | DA | NE |
|  | Doktor i ostali članovi tima daju mi savjete kako mogu unaprijediti svoje zdravlje. . | DA | NE |
|  | Članovi tima CMZ daju mi informacije o postojanju organizacija koje pružaju programe prevencije bolesti i onesposobljenja iz oblasti mentalnog zdravlja kao i o postojanju korisničkih i grupa samopomoći. | DA | NE |
|  | Članovi tima CMZ prema meni se odnose sa poštovanjem. | DA | NE |
|  | Pri pregledu ili konsultaciji kod doktora ili medicinskih saradnika obezbijeđena mi je mogućnost da kažem privatne stvari bez prisustva drugog lica. | DA | NE |
|  | Doktor i medicinski saradnici su prije pregleda ili konsultacije kojem je prisustvovala treća osoba tražili moju saglasnost. | DA | NE |
|  | Prije početka tretmana u CMZ doktor mi je tražio da potpisem informisani pristanak. | DA | NE |
|  | Nakon dogovora o terapijiskom tretmanu, dobio sam raspored u pisanoj formi sa datumom i terminima terapija. | DA | NE |
|  | Zadovoljan sam uslovima i udobnošću u prostorijama CMZ | DA | NE |

**Hvala vam što ste popunili anketu!**

Slobodno dodajte svoje sugestije.